



Accompagnement dans une démarche d'évaluation de l'utilité sociale

Rapport final

Décembre 2020

FORS RECHERCHE
SOCIALE

69, rue La Fayette - 75009 PARIS
Tél. : 01 48 24 79 00
Fax : 01 48 24 79 01
E-mail : fors@fors-rs.com
www.fors-rs.com

Contacts

Juliette BARONNET :
01 48 24 79 08
juliette.baronnet@fors-rs.com

Responsable d'études

Alice BEST :
01 48 24 79 11
alice.best@fors-rs.com

Chargée d'études

Sommaire

Introduction	4
Contexte et enjeux	4
Méthodologie de l'évaluation	4
I. La démarche d'évaluation de l'utilité sociale de la Maison de l'Amitié	6
A. Présentation du fonctionnement de la Maison de l'Amitié	6
B. Enjeux et démarche de l'évaluation de l'utilité sociale	9
1. Les objectifs de la démarche	9
2. L'identité de la Maison de l'Amitié	10
3. Les dimensions retenues pour l'évaluation de l'utilité sociale.....	12
II. L'utilité sociale de la Maison de l'Amitié	13
A. Dimensions sociale et d'épanouissement	13
1. Les personnes accueillies à la Maison de l'Amitié : des profils variés qui découvrent l'association par le biais du bouche-à-oreille	13
2. Un lieu qui répond à une pluralité de besoins (motifs et rythme de fréquentation)	16
3. Des conditions d'accueil contraintes qui favorisent néanmoins la convivialité et « l'esprit de famille ».....	19
4. Un levier pour enclencher des parcours d'insertion	24
B. Dimensions territoriale et sociétale	30
1. Une action qui s'inscrit dans un cadre partenarial élargi et qui participe du maillage territorial du territoire de La Défense.....	30
2. Un fonctionnement qui s'appuie sur et favorise l'engagement citoyen	33
3. Un engagement sociétal à travers des actions de sensibilisation et de lutte contre le gaspillage alimentaire	38
4. Une visibilité des actions et un rôle de veille et d'observation sociale à renforcer ?	39
Conclusion	41
Annexes	43
A. Présentation du panel de bénévoles enquêtés	43
B. Liste des partenaires interrogés	43
C. Présentation du panel de personnes accueillies enquêtées	44

Introduction

Contexte et enjeux

Implantée à La Défense depuis 1998, la Maison de l'Amitié est le seul accueil de jour du quartier d'affaires. Avec quelques autres acteurs, elle incarne « la part d'humanité de La Défense » comme le souligne un bénévole. Elle développe une offre d'accompagnement pour répondre aux besoins des personnes sans-domicile ou en situation de grande vulnérabilité sociale et économique : des besoins primaires (se laver, se nourrir, préserver ses affaires...) ; des besoins d'accueil et de convivialité ; des besoins d'accès aux droits et d'insertion (accompagnement vers l'emploi, le logement).

La Maison de l'Amitié connaît depuis une dizaine d'année **une fréquentation croissante de la part des nombreuses personnes en situation d'errance** présentes sur le site de La Défense. Outre l'augmentation de la fréquentation (de 200 personnes différentes accueillies en 2008 à 1 526 en 2019 et de 73 personnes accueillies par jour en 2014 à 99 en 2019), l'association est également confrontée à **une diversification importante des publics accueillis** : de plus en plus de femmes et de familles ainsi que des origines multiples (107 nationalités différentes recensées en 2019), pouvant induire des besoins en matière de traduction ou des problématiques en matière d'accès aux droits.

FORS-Recherche sociale a conduit en 2016-2017 une étude sur les personnes en errance à La Défense à la demande de Paris La Défense (ex Defacto), l'établissement public gestionnaire du quartier d'affaires. Les résultats de cette étude ont montré **l'importance et le positionnement stratégique de l'accueil de jour de la Maison de l'Amitié**, tant pour les personnes accueillies que pour les nombreux partenaires concernés par la présence des personnes en errance, qu'ils soient gestionnaires de lieux (Paris La Défense, Indigo, Centre Commercial des 4 temps) ou qu'ils interviennent auprès des personnes (maraudes, club de prévention, etc.)

L'ampleur des besoins conjuguée au déménagement programmé de l'accueil de jour dans de nouveaux locaux mis à disposition par Paris La Défense conduit aujourd'hui la Maison de l'Amitié à souhaiter **mener une réflexion visant à mesurer son utilité sociale** et à **valoriser son impact** sur le territoire de La Défense (en termes de lutte contre la précarité et pour l'accès aux droits, de contribution à la réinsertion sociale des personnes en errance, etc.).

Méthodologie de l'évaluation

Une fois les objectifs de la mission stabilisés dans le cadre de deux groupes de travail (voir plus loin), plusieurs méthodes complémentaires ont été mobilisées afin de recueillir les données permettant d'évaluer l'utilité sociale de la Maison de l'Amitié :

- La réalisation d'entretiens semi-directifs avec :
 - une partie de l'équipe salariée (4 entretiens réalisés)
 - des jeunes en service civique (2 entretiens réalisés)
 - les principaux partenaires de la Maison de l'Amitié (cf. liste en annexes)
 - des usagers de la Maison de l'Amitié (22 entretiens réalisés, cf. panel en annexes)
- L'organisation d'une enquête par questionnaire à destination des bénévoles de l'association (37 répondants, cf. panel en annexes)
- La compilation et l'analyse des données d'activité disponibles dans le logiciel de suivi utilisé par la Maison de l'Amitié

Le recueil de données a été mené de mars à octobre 2020, une période de crise sanitaire dont l'impact est à souligner à la fois en termes d'activité et de fonctionnement de la Maison de l'Amitié (cf. encadré)

et de déroulement de la démarche et notamment des entretiens avec les usagers (moindre fréquentation, entretiens réalisés en extérieur...).

La Maison de l'Amitié à l'épreuve de la crise sanitaire

Au printemps 2020, alors que de nombreux accueils de jour ont temporairement fermé leurs portes à l'annonce du confinement, la Maison de l'Amitié est restée ouverte mais a dû se réorganiser :

- A partir de cette période et durant les mois qui ont suivi, le café et petit-déjeuner ont été distribués à l'extérieur de la structure et l'accès aux locaux réservé aux personnes ayant rendez-vous avec une travailleuse sociale ou ayant besoin d'un service précis (douche, laverie, bagagerie...)
- Durant le premier confinement (printemps 2020), des maraudes ont été organisées par l'équipe de la Maison de l'Amitié en lien avec celle de l'ASD afin de distribuer de l'eau aux personnes, les fontaines et toilettes publics étant fermés. Une distribution de colis repas s'est ensuite mise en place, en lien avec l'association « Le chaînon manquant ».

I. La démarche d'évaluation de l'utilité sociale de la Maison de l'Amitié

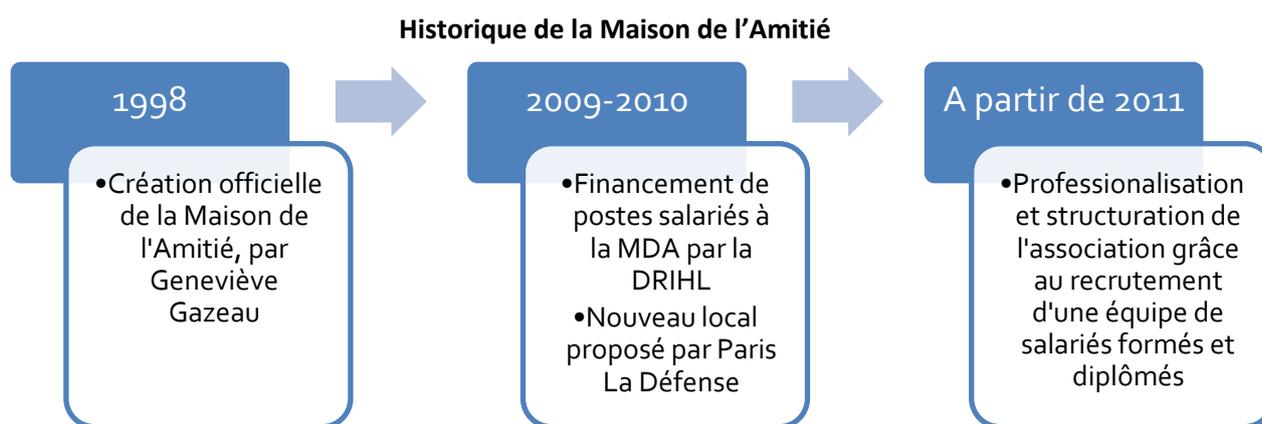
A. Présentation du fonctionnement de la Maison de l'Amitié

De la réponse aux besoins primaires à l'accès à la santé et aux droits, **les accueils de jour** offrent un large panel de services, très variables d'une structure à l'autre : laverie, domiciliation, bagagerie, restauration, etc. Ils représentent également un lieu privilégié de récréation du lien social, condition préalable à la réinsertion des personnes à la rue, et/ou en situation de grande exclusion. Dans le cadre d'une prise en charge basée sur l'anonymat, la convivialité et l'écoute, ils permettent d'orienter les personnes sans domicile vers les différents partenaires, à commencer par le secteur de l'hébergement, et de maintenir un lien avec des personnes marginalisées.

En accord avec le « cahier des charges » des accueils de jour établi par la DRIHL, les missions de la Maison de l'Amitié sont les suivantes :

- **Rencontrer les personnes les plus isolées**, les plus fragiles du territoire de La Défense ;
- Garantir un **premier accueil inconditionnel bienveillant** ;
- **Répondre aux besoins de première urgence** et s'en servir comme **levier dans l'accompagnement social** ;
- Proposer un **accompagnement social global** ;
- **Réintroduire les personnes dans le droit commun** ;
- **Répondre aux problématiques sociales encore non traitées** sur le site de La Défense ;
- **Proposer et accompagner des missions de bénévolat** sur le site de Paris La Défense.

Si le fonctionnement de la Maison de l'Amitié a longtemps reposé essentiellement sur la mobilisation de bénévoles, l'association a connu d'importantes évolutions à partir de 2009 qui l'ont conduit à développer de nouveaux services et à se professionnaliser en recrutant notamment des travailleurs sociaux.



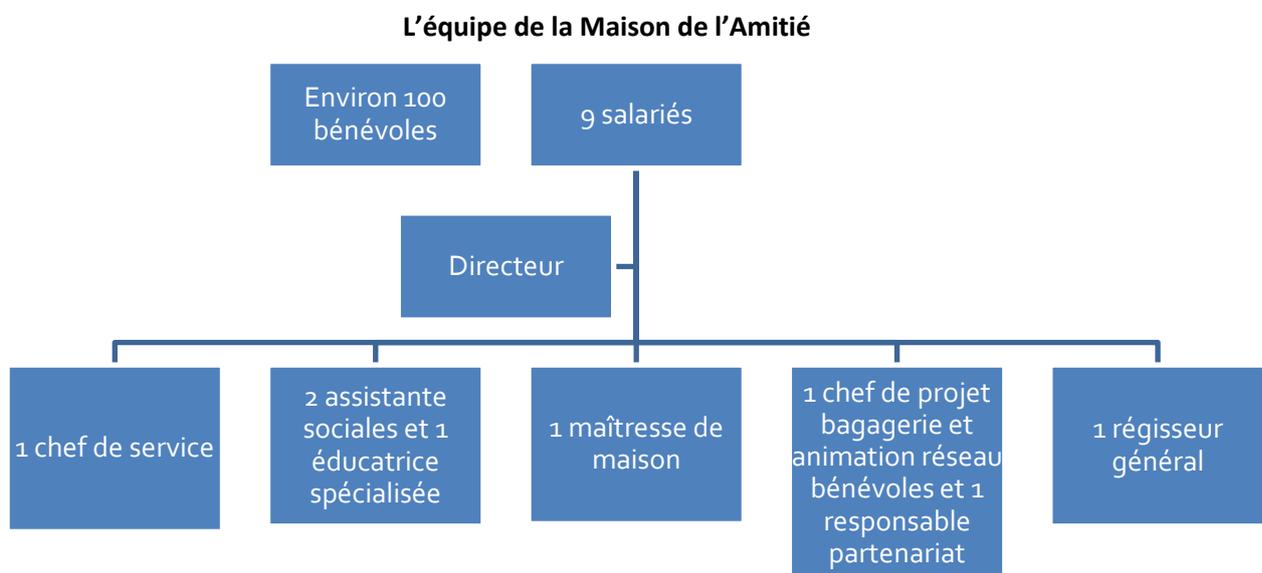
Le développement de la Maison de l'Amitié a connu une « accélération » à partir de 2017-2018, années au cours desquelles ont été mis en place de nouvelles actions, en lien avec les réflexions qui avaient été engagées à l'échelle du territoire de La Défense :

- Mise en place d'une bagagerie ;

- Mise en place d'une coordination des maraudes intervenant sur La Défense assurée par la Croix Rouge et à laquelle participe la Maison de l'Amitié ;
- Lancement d'une expérimentation financée par la DRIHL et l'ARS visant à faire intervenir au sein de l'accueil de jour une infirmière en psychiatrie et en addictologie ;
- Réflexion autour de l'animation d'un réseau de la solidarité à l'initiative de La Maison de l'Amitié, en lien avec les associations la Cloche et Entourage.

La Maison de l'Amitié se distingue aujourd'hui par la diversité des services qui y sont proposés (relativement à d'autres accueils de jour), de la distribution du café à la proposition d'ateliers collectifs en passant par la possibilité pour les usagers d'y entamer un accompagnement social et/ou un parcours de soin.

Pour fonctionner, la Maison de l'Amitié s'appuie sur une équipe mixte et relativement étoffée de 9 salariés et d'une centaine de bénévoles auxquels viennent s'ajouter, tout au long de l'année, des stagiaires en formation ainsi que des jeunes en service civique qui contribuent à l'accueil des personnes.



Les partenaires de la Maison de l'Amitié

La Maison de l'Amitié a noué des liens avec **de nombreux partenaires**, sur le site de la Défense ou en dehors, qu'il s'agisse d'autres associations, de centres d'accueil, d'hébergement, de soin ou de santé...

Ce partenariat s'est récemment structuré avec :

- Une **coopérative d'acteurs**, pilotée par la Croix Rouge, qui vise à coordonner les acteurs de la veille sociale et ceux du médico-social autour du repérage et de l'orientation des personnes en errance à La Défense
- La création du **Réseau Solidarité la Défense**, qui réunit la Maison de l'Amitié, la Cloche, Entourage et le Chaînon Manquant et qui permet de renforcer la visibilité des associations (à travers des actions de communication communes comme lors du marché de Noël de la Défense)

Les différentes actions de la Maison de l'Amitié

Nom	Equipes	Horaires	Précisions
Le P'tit Café	4 équipes de bénévoles à la MDA + 1 équipe de bénévoles à la Maison d'église Notre Dame de Pentecôte	7h-8h30	Accueil informel (pas de relevé des présences) autour d'un petit déjeuner complet entre bénévoles et bénéficiaires
Accueil de jour	Salariés et bénévoles	9h-12h et 14h-17h (sauf lundi après-midi)	Un relevé des personnes présentes est établi. Services proposés : toilettes, douches, laverie, accès à internet et au téléphone, distribution d'une collation (à partir de 10h) et de sandwich et salades vers 11h, distribution de vêtements (lundi après-midi)
Accompagnement social	Travailleuses sociales		Entretiens individuels avec les travailleuses sociales
Santé	Médecin de l'Ordre de Malte, infirmières psychiatriques, éducatrices spécialisées du CSAPA et infirmières de l'EMPP, Réseau Nord 92	Permanences hebdomadaires et interventions ponctuelles	Consultations avec un médecin, entretiens avec les personnes souffrant de troubles psychiques ou de problématiques d'addiction, interventions de sensibilisation (tabac, VIH)
Les ateliers de français	Bénévoles	Mardis et mercredis après-midi	Apprendre le français ou les différents codes sociaux utiles au quotidien.
Les ateliers de dynamisation	Travailleurs sociaux	Jeudis après-midi	Actions collectives proposées dans le cadre d'un accompagnement social global en complément des accompagnements individuels. Il s'agit de temps de partage autour d'activités culturelles ou sportives
Les maraudes	Binôme de bénévoles	Mardi et vendredis à midi	Maraudes « mains nues » pour aller à la rencontre des personnes les plus isolées
La bagagerie	Bénévoles	Permanences les matins et après-midi lundi-vendredi	Mise à disposition de 48 casiers pour mettre à l'abri ses affaires et autres effets personnels sur des durées de 3 mois renouvelables
Les séjours de rupture	Salariés		2 séjours en 2019 (soit 9 jours et 11 personnes accueillies parties avec 4 accompagnateurs)
Abri de nuit en période hivernale		Certaines nuits dans le cadre du Plan Grand Froid	Mise à disposition du 115 de 8 places en semaines et 5 le week-end. Organisation d'un dîner, puis d'un temps d'échanges et de détente. Proposition d'un entretien avec un travailleur social

Les réunions

Nom	Fréquence	Participants	Objectifs
Réunion d'équipe	Hebdomadaire (lundi après-midi)	Equipe salariée	Faire le point sur la semaine écoulée, traiter des projets à mettre en place.
Réunion pour l'accompagnement social	Bi-mensuelle	Travailleurs sociaux	Partager sur l'accompagnement social, avoir un temps de veille sociale et penser les actions collectives.
Groupes d'Analyse des Pratiques	Mensuelle	Salariés (animée par des professionnels)	Relire ensemble des moments de vie partagés sur le temps d'accueil qui ont pu interroger ou mettre en difficulté
Conseil de Vie Sociale (CVS)	Mensuelle	Equipe salariée et accueillis	Donner la parole aux personnes qui fréquentent l'association, avoir un temps d'échange entre l'équipe salariée et les accueillis
Conseil de Maison	Trimestriel	Equipe salariée et bénévoles	Echanger sur la vie et l'organisation de l'association, ajuster les points de vue et l'action de chacun, faire le lien entre les différents bénévoles, proposer des idées d'amélioration de l'accueil et du fonctionnement de la structure

B. Enjeux et démarche de l'évaluation de l'utilité sociale

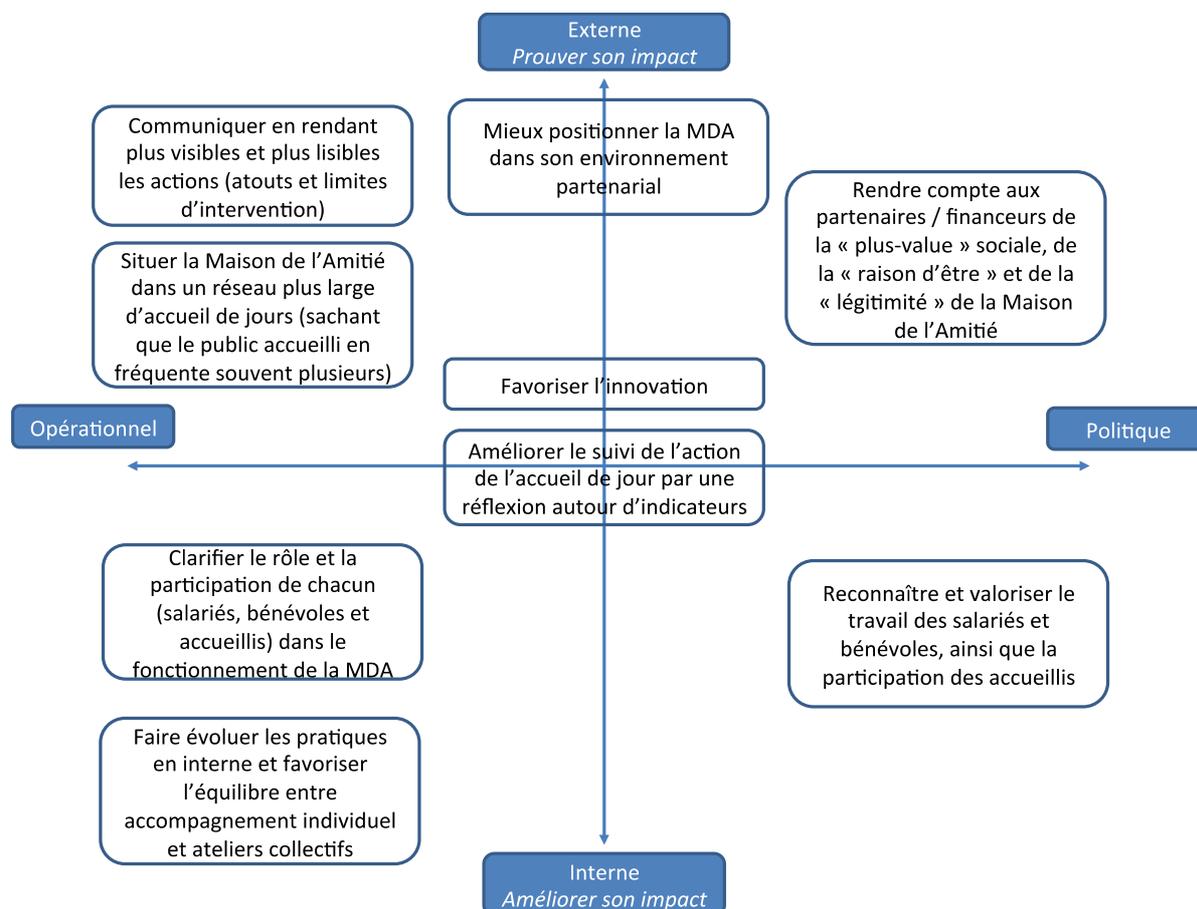
1. Les objectifs de la démarche

Les objectifs de la démarche d'évaluation de l'utilité sociale de la Maison de l'Amitié ont été établis lors de deux groupes de travail rassemblant des représentants de l'équipe, des partenaires, des bénévoles et des personnes accueillies. Les participants se sont accordés sur les objectifs suivants :

- Rendre compte aux partenaires / financeurs de la « plus-value » sociale, de la « raison d'être » et de la « légitimité » de la Maison de l'Amitié
 - Déterminer un équilibre entre actions et communication, entre le faire et le faire savoir (faut-il davantage communiquer afin de renforcer les moyens et de pouvoir développer les actions ?)
 - Réfléchir aux indicateurs pertinents pour rendre compte de l'activité et de la plus-value de la Maison de l'Amitié (vers la définition d'un socle commun d'indicateurs avec les accueils de jour ?)
- Reconnaître et valoriser le travail des salariés et bénévoles, ainsi que la participation des accueillis et clarifier le rôle de chacun
- Réfléchir à l'équilibre entre accompagnement individuel et vie collective
- Situer la Maison de l'Amitié dans un réseau plus large d'accueils de jour (sachant que le public accueilli en fréquente souvent plusieurs)

- S'inscrire dans une démarche à long terme : mieux connaître les atouts de la Maison de l'Amitié (leviers pour de futurs projets) et les limites de son intervention (afin de trouver et mobiliser des partenaires)

Les objectifs répondent ainsi tout à la fois à des enjeux opérationnels et/ou stratégiques ou politiques, avec une vocation qui peut être externe (prouver son impact auprès de partenaires) ou interne (améliorer son impact en faisant évoluer son organisation et les modalités d'intervention de l'équipe).



2. L'identité de la Maison de l'Amitié

S'inscrivant dans le cadre défini par la circulaire AHI, l'identité et l'utilité sociale de la Maison de l'Amitié reposent sur 3 piliers qui sont au fondement de sa « raison d'être » :

- Comme son nom l'indique, cet accueil de jour est considéré (par les usagers, par l'équipe, par les partenaires) comme **une maison** comprise comme **un lieu protecteur et sécurisant accueillant sans conditions les personnes** à la rue et/ou isolées socialement. Les personnes y ont accès à une palette de services de base « sans contrepartie » quand d'autres structures peinent à proposer plus d'un ou deux services. Elles y bénéficient d'un cadre d'accueil bienveillant et de propositions d'activités leur permettant de développer leur sociabilité et de rencontrer d'autres personnes dont l'équipe et les bénévoles. A cet égard, la maison de l'amitié constitue un point d'ancrage et de repères : *« La Maison de l'Amitié n'est pas comme les accueils de jour à Paris, c'est différent, c'est une autre ambiance, plus positive. Certaines*

personnes disent qu'elles ne veulent pas parler de la Maison de l'Amitié à d'autres de peur qu'il y ait trop de monde ou qu'elles dérangent le fonctionnement de la Maison de l'Amitié. »

- **Un cadre d'intervention respectueux des personnes et vecteur d'épanouissement** : Au fil de son histoire, la Maison de l'Amitié a su faire évoluer et structurer son cadre d'intervention grâce à la constitution d'une équipe aux compétences plurielles et complémentaires (travailleurs sociaux, maîtresse de maison, bénévoles, services civiques). Cette mixité de compétences est au service des usagers qui eux-mêmes sont invités à participer et prendre des initiatives. En outre, la professionnalisation de la Maison de l'Amitié a permis, au-delà de l'accueil et de l'orientation de proposer un accompagnement global et personnalisé. *« Pour nous c'est important de ne pas être uniquement dans l'accueil mais aussi dans l'accompagnement, pouvoir aller vers plus d'accès au logement, à l'emploi. »*
- **Un sas ouvert sur son environnement** : enfin, la Maison de l'Amitié n'est pas une structure figée et isolée. Son action se situe dans un environnement spécifique avec lequel elle interagit : un réseau d'acteurs sociaux et d'entreprises. En première ligne, la Maison de l'Amitié joue également un rôle de veille et d'alerte face à des phénomènes et besoins émergents : sa fonction d'accueil et d'aller vers les invisibles (via les maraudes notamment) peut contribuer à mettre en lumière ces personnes, leurs parcours, leur présenter les structures et les offres qui existent sur le territoire.

Une « maison »
accueillante et
sécurisante / un
point d'ancrage

- Inconditionnalité de l'accueil, écoute, disponibilité
- Environnement bienveillant et non-jugeant
- Mixité des publics
- Stabilité, engagement, continuité de l'accueil
- Aller vers et lutte contre l'isolement
- Une pluralité de services au sein d'un même lieu: vestiaire, bagagerie, etc.

Un cadre
d'intervention
respectueux des
personnes et vecteur
d'épanouissement

- Complémentarité et pluralité de compétences de l'équipe (savoir faire et savoir être / salariés et bénévoles)
- Respect et reconnaissance de chacun (salariés, bénévoles, personnes accueillies)
- Espace d'expression, de valorisation des personnes
- Personnalisation de l'accompagnement social

Un « sas » ouvert sur
son environnement

- Une capacité d'adaptation et d'innovation face à des besoins évolutifs et un rôle d'alerte
- Une mise en réseau et un travail partenarial
- Un chaînon dans la politique RSE des entreprises et dans l'écosystème de la Défense

3. Les dimensions retenues pour l'évaluation de l'utilité sociale

Les échanges en groupe de travail ont conduit à retenir 4 dimensions de l'identité / l'utilité sociale de la Maison de l'Amitié :

- la dimension sociale axée sur l'impact en termes d'accès aux droits et de parcours d'insertion des usagers ;
- la dimension d'épanouissement mesurée en termes de bien être, de renforcement des capacités d'agir et de lutte contre l'isolement des usagers mais aussi plus largement des équipes impliquées auprès d'eux ;
- la dimension territoriale axée sur le rôle et le positionnement de la Maison de l'Amitié dans l'environnement partenarial, associatif et économique de la Défense ;
- la dimension politique et/ou sociétale enfin visant à mettre en lumière les effets positifs de la Maison de l'Amitié en termes de citoyenneté (engagement citoyen des bénévoles et des usagers), de lutte contre les représentations, de solidarité...

Dimension de l'utilité sociale	Objectifs	Exemples de question(s) évaluatives
Dimension sociale	Favoriser l'accueil et l'accès aux droits sociaux des personnes en errance Amorcer des parcours d'insertion	Dans quelle mesure la Maison de l'Amitié répond-elle aux besoins d'accès aux droits et d'insertion des personnes en errance ? Qui sont les usagers ? comment sont-ils arrivés à la MDA ? quel rôle la MDA a joué dans leur parcours ?
Dimension d'épanouissement	Lutter contre l'isolement Promouvoir le bien-être et la santé Offrir un espace d'expression et de valorisation des usagers et des équipes (salariés et bénévoles) Favoriser la montée en compétence et l'émulation collective	Les conditions d'accueil et d'accompagnement favorisent-elles le lien social et l'épanouissement des usagers ? La MDA contribue-t-elle à la promotion de la santé ? Le bénévolat déployé permet-il aux citoyens d'acquérir de nouvelles compétences, talents, savoir-faire ? Le cadre d'intervention favorise-t-il l'échange et la montée en compétences ?
Dimension territoriale	Participer à la dynamique partenariale Jouer un rôle de veille / d'alerte sur les problématiques et besoins locaux Expérimenter et innover	La Maison de l'Amitié contribue-t-elle au maillage partenarial du territoire ? Quels effets sur les interactions partenariales ? La MDA est-elle à l'écoute des nouveaux besoins et adapte-t-elle ses modalités d'intervention en fonction ?
Dimension politique / sociétale	Créer un réseau de solidarité Sensibiliser et faire changer de regard sur les personnes en situation de pauvreté Favoriser l'engagement citoyen Participer au développement durable	La Maison de l'Amitié contribue-t-elle à l'engagement citoyen ? A la solidarité ? Au développement durable (ex. gaspillage alimentaire) ? La MDA contribue-t-elle à faire connaître et sensibiliser à la situation du sans abris à La Défense ?

II. L'utilité sociale de la Maison de l'Amitié

Conformément aux réflexions engagées par le groupe de travail partenarial, nous proposons de présenter les principaux résultats de l'enquête selon les 4 dimensions retenues :

- Les dimensions sociale et d'épanouissement, intrinsèquement liées, sont regroupées ;
- Les dimensions territoriale et sociétale sont abordées dans un second temps.

A. Dimensions sociale et d'épanouissement

Cette première dimension vise à mettre au jour dans quelle mesure la Maison de l'Amitié répond à sa mission première en tant qu'accueil de jour, à savoir la réponse aux besoins primaires et aux besoins de lien social des plus marginalisés et l'accès aux droits des usagers dans un objectif d'insertion.

Une des premières questions qui se pose est ainsi celle du public accueilli : qui sont les usagers ? comment sont-ils arrivés à la Maison de l'Amitié ? Pourquoi y viennent-ils et pourquoi certaines personnes ne viennent-elles pas ?

On peut ensuite s'intéresser à ce que la Maison de l'Amitié apporte aux personnes qui la fréquentent. Les conditions d'accueil et d'accompagnement favorisent-elles le lien social et l'épanouissement des usagers ? Dans quelle mesure la Maison de l'Amitié répond-elle aux besoins d'accès aux droits et d'insertion des personnes en errance ? L'association contribue-t-elle à la promotion de leur santé ?

1. Les personnes accueillies à la Maison de l'Amitié : des profils variés qui découvrent l'association par le biais du bouche-à-oreille

a) Une diversité de profils et de parcours

Les profils et parcours des personnes qui fréquentent la Maison de l'Amitié sont à l'image de ceux des personnes sans domicile : divers et émaillés de différentes ruptures biographiques et/ou d'accidents de la vie ayant conduit à un basculement plus ou moins rapide dans la grande précarité.

Pour certains, cette situation de grande précarité fait suite à **une migration**, depuis l'Union européenne ou depuis d'autres pays (Maghreb et Afrique subsaharienne notamment). La plupart des personnes concernées trouvent, à leur arrivée en France, une solution de logement et/ou d'emploi mais ces dernières sont souvent particulièrement précaires (hébergement chez un tiers, emploi non déclaré...) et leur situation est susceptible de se dégrader rapidement et de mener à la perte de leur domicile.

« Je suis arrivé en France il y a 2,5 ans, du Maroc. A mon arrivée j'avais 2000 euros, j'étais en colocation, j'ai acheté des vêtements, j'ai mangé au restaurant mais c'est vite parti, surtout quand on ne connaît pas le pays, les prix. Maintenant je dors dehors, je bouge un peu chaque jour. » Homme, fréquente la MDA depuis 2,5 ans

« Je suis né en France, à 12 ans je commençais à avoir des troubles du comportement, je voulais faire ce que je voulais, j'avais des petits problèmes avec la police, je finissais souvent en garde à vue... J'ai changé de pays de peur que ça ne se dégrade, pour me protéger, éviter que je ne m'emporte ou que je finisse dans une situation dangereuse. C'était aussi pour découvrir mon pays d'origine, essayer de changer de

vision de la vie. En 2018 je suis revenu, je suis allé à Lyon, j'ai commencé à travailler au noir, comme agent de sécurité dans un casino. J'ai essayé de m'intégrer, d'obtenir une stabilité, mais j'ai eu un petit problème avec la personne qui m'hébergeait. Le jour de la finale de la coupe du monde je me suis retrouvé sans logement, dehors avec ma valise. Je me suis débrouillé pour trouver de l'argent pour le train et je suis revenu à Paris. Depuis rien n'a changé. » Homme, 25 ans, fréquente la MDA depuis 1 an

« J'ai vécu au Gabon et suis arrivée l'année dernière. Mais il y a beaucoup de monde qui arrive en France donc c'est compliqué pour trouver un emploi et un logement. Et puis je n'ai pas de papiers donc impossible de travailler. » Femme, 24 ans, fréquente la MDA depuis 4-5 mois

« J'ai une assistante sociale à l'hôpital. J'ai demandé l'asile il y a 4 mois mais on ne me reçoit que maintenant. Je viens de la Côte d'Ivoire. J'étais en Italie avant et je bossais dans un resto. Arrivée ici en France, j'ai été à l'hôpital et je leur ai dit la vérité » Femme, 40 ans, fréquente la MDA depuis 7-8 mois

Parmi les personnes qui vivaient déjà en France, deux principaux types de ruptures sont cités. Pour certains, c'est la **perte d'un emploi** (notamment pour des raisons de santé) qui a entraîné la perte du logement.

« Je dors dans un parking à la Défense, depuis 2 ans. Avant je travaillais dans le bâtiment à Paris. Je vivais chez un collègue, je le payais un peu chaque mois. J'ai eu une thrombose, après je n'ai plus trouvé de travail. » Homme, 47 ans, fréquente la MDA depuis 3-4 ans

« Avant j'étais chez moi, j'avais un appartement. Et puis j'ai perdu mon travail, les factures s'accumulaient, le loyer était trop cher, j'étais malade... Je me suis retrouvé ici sans solution. » Homme, 50 ans, fréquente la MDA depuis 10 mois

D'autres encore se sont retrouvés sans domicile après avoir quitté le logement qu'ils partageaient avec des proches, à la suite de **difficultés familiales ou à d'une séparation conjugale**.

« Avant je vivais à Suresnes chez mes parents, j'ai eu des problèmes avec ma mère donc je suis parti. Pendant un an je dormais chez des amis mais après je ne voulais pas abuser de leur gentillesse donc je suis venu ici. J'ai été à la rue pendant 4 ans ». Homme, 28 ans, fréquente la MDA depuis 3,5 ans

« Avant j'étais dans le sud, je me suis séparé de ma femme en février donc je me suis retrouvé à nouveau à la rue et en galère. Je dois refaire ma carte d'identité, d'abord ma domiciliation... J'ai toutes les démarches à reprendre. » Homme, 31 ans, fréquente la MDA depuis 2-3 mois

b) Une orientation vers la Maison de l'Amitié qui passe majoritairement par le biais du bouche-à-oreille

La majorité des personnes accueillies ont connu la Maison de l'Amitié par le biais du bouche-à-oreille : **elles ont été orientées vers l'association par une connaissance, généralement quelqu'un qui est également sans-abri**. Quelques personnes ont été orientées par un professionnel d'une autre structure associative mais il est rare que les accueillis citent par exemple une maraude, pourtant identifiée par les partenaires comme un maillon essentiel pour l'orientation des personnes :

« Je viens ici depuis 1 an. J'ai connu via un frère africain. Je ne viens pas vraiment souvent, avant oui mais là j'ai des occupations. » Homme, 39 ans, fréquente la MDA depuis 1 an

« Je viens à la Maison de l'Amitié depuis 2 semaines. J'ai connu via une connaissance puis j'ai fait des recherches sur internet pour en savoir plus. » Homme, 39 ans, fréquente la MDA depuis 2 semaines

« Je viens à la Maison de l'Amitié depuis 2019, j'ai connu via un ami que j'ai rencontré à Paris. Il parlait tout le temps de la Maison de l'Amitié, j'ai fini par venir. Je viens tous les jours. Depuis que je suis venu j'y ai pris goût. » Homme, 25 ans, fréquente la MDA depuis 1 an

« Je viens depuis deux mois. C'est un bénévole de l'association Aurore qui m'a orienté. Je l'ai connu par un migrant qui m'avait ramené aux Grands Voisins. J'y allais pour passer du temps, prendre une douche et puis ça a fermé. » Homme, 45 ans, fréquente la MDA depuis 2 mois

c) Les publics qui ne fréquentent pas ou peu la Maison de l'Amitié : les jeunes et personnes les plus exclues ?

Si la Maison de l'Amitié est une structure très fréquentée, les personnes accueillies et les partenaires identifient **certains publics spécifiques qui ne poussent pas ou peu ses portes**. Il s'agit notamment des jeunes en errance (certains et notamment les plus marginalisés fréquenteraient la Maison de l'Amitié mais la majorité exprimerait un sentiment de honte et une réticence à l'idée de côtoyer de grands précaires) et des personnes les plus exclues, qui sortent peu de leur abri parfois éloigné de la surface de la Défense.

« A la Défense il y a des gens qui ne viennent pas à la Maison de l'Amitié, ou juste pour prendre un café et ils partent. Souvent ce sont les jeunes, ils ont honte et ils se cachent. » Homme, 28 ans, fréquente la MDA depuis 3,5 ans

« Les jeunes de 18 à 22 ans ne se reconnaissent pas dans la Maison de l'Amitié. C'est très connoté, tous les jeunes ne s'y retrouvent pas. C'est très marqué grande précarité, même s'il y a de plus en plus de jeunes, le public est très marqué par la rue, la consommation... Alors que certains jeunes à la rue sans ressources n'ont pas du tout le même regard sur leur situation. (...) La plupart des jeunes ne vont pas à la Maison de l'Amitié. Sauf quelques-uns mais du coup quand ils s'inscrivent dans la durée à la Maison de l'Amitié c'est qu'il y a des problématiques de carences psychologiques, encore plus de difficultés, qu'ils sont marginalisés. Les jeunes qui s'y inscrivent pleinement sont déjà très très abîmés. » Partenaire

« Il y a aussi un public très reculé. Quand j'ai fait le diagnostic social j'ai maraudé avec la Croix rouge et il y a des publics très exclus à la Défense qui ne remontent pas des parkings, de sous la dalle, qu'on retrouve dans ce hub de la Défense. » Partenaire

« Ceux qui ne veulent pas aller à la Maison de l'Amitié, ce sont les grands cassés qui veulent qu'on les laisse tranquilles. » Partenaire

2. La Maison de l'Amitié : un point d'ancrage dans des trajectoires chaotiques

Au sein du panel enquêté (nécessairement biaisé du fait de la période d'enquête fortement impactée par l'adaptation du fonctionnement de la Maison de l'Amitié au contexte sanitaire), on observe une ancienneté de fréquentation très variable pouvant aller de seulement quelques semaines à plusieurs années (jusqu'à 9 ou 10 ans).

Les parcours des personnes sont, pour beaucoup d'entre elles, marqués par des aller-retours entre une situation temporairement stabilisée et un retour à la rue. Dans ces parcours, **la Défense et la Maison de l'Amitié représentent un « point d'ancrage » (une partenaire parle à ce sujet d'un « point de chute » ou encore de « marins qui retournent au port »)**, vers lequel les personnes reviennent en cas de difficultés. Elles y retrouvent leurs habitudes et connaissances, à la fois parmi les personnes vivant à la Défense et au sein de la Maison de l'Amitié. Certaines personnes ont ainsi une ancienneté relativement importante à la Maison de l'Amitié, mais avec des périodes de fréquentation variable, voire interrompue pendant plusieurs mois ou années.

« Je suis arrivé en 2012 de Guyane, j'étais à la rue. Quand je suis arrivé j'ai tout de suite demandé de l'aide pour mes démarches parce que je ne connaissais rien. Ensuite j'ai été dans les Yvelines mais à cause de bêtises

que j'avais faites en Guyane je suis allé en prison. La Maison de l'Amitié m'envoyait un peu de sous. C'est la SPIP de la prison qui m'a aidé à trouver un logement, un travail et tout pour la réinsertion. Ensuite j'ai trouvé un boulot dans mon domaine, la canalisation. Mais après j'ai tout perdu et je suis revenu ici. (...) J'ai pu m'en sortir, je continuais à venir de temps en temps puis je suis retombé à la rue et je suis revenu plus souvent. (...) **Tout mon suivi social est ici. Ils me connaissent depuis 2012, ils ont toujours gardé mon dossier, même quand j'avais une situation, ils ont tout gardé donc quand je suis revenu ça a été plus rapide.** Homme, 32 ans, fréquente la MDA depuis 8 ans

« Je connais la Maison de l'Amitié depuis 2013. **De 2013 à 2017 je venais tous les jours, ensuite j'avais trouvé un travail (de jardinier) et un foyer.** A un moment la police m'a expulsé de mon foyer, j'ai continué à travailler pendant 1,5 an mais après je n'en pouvais plus, j'ai arrêté parce que c'est trop dur quand on dort dehors. Je dormais mal, je ne pouvais pas prendre de douches... Comme je travaillais de 8h à 17h je ne pouvais pas me doucher ici donc je devais aller me doucher dans un hôtel à Poissy où je connais des gens ou chez d'autres amis. **J'ai arrêté mon travail il y a 2 mois donc j'ai recommencé à venir souvent ici.** J'appelle le 115 mais il n'y a pas de place ou ils ne répondent pas. » Homme, 31 ans, fréquente la MDA depuis 7 ans

« **Je viens à la Maison de l'Amitié depuis que j'ai 16 ans.** Entre temps j'ai un peu eu des problèmes. (...) **Il y a des années où je venais, d'autres non, ça dépend des périodes.** Là en ce moment je viens tous les jours, pour le café, les douches... » Femme, 27 ans, fréquente la MDA depuis 11 ans

« Je dors dehors à la Défense depuis 3 ans. J'ai connu des endroits plus stables, puis je les ai perdus... **Dès que j'ai un problème je reviens ici.** Ici il y a les potes, l'ambiance. » Homme, 40 ans, fréquente la MDA depuis 3 ans

2. Un lieu qui répond à une pluralité de besoins (motifs et rythme de fréquentation)

a) *Un rythme de fréquentation variable selon le lieu de vie des personnes*

Dans le cadre d'une enquête par questionnaire réalisée par la Maison de l'Amitié courant 2020, **sur 46 répondants 24 déclaraient fréquenter la Maison de l'Amitié de façon quotidienne, 18 plusieurs fois par semaine et 4 une fois par semaine.**

Parmi les personnes accueillies rencontrées dans le cadre de l'évaluation de l'utilité sociale de la Maison de l'Amitié, on retrouve plusieurs types de situations et modalités de fréquentation de l'association.

Une partie du public est ainsi composée d'« **habitués** », **plus ou moins anciens, qui fréquentent quasi-quotidiennement la Maison de l'Amitié** y trouvant une réponse à l'ensemble de leurs besoins ou demandes. En situation de grande précarité, ces personnes sont « installées » à La Défense depuis quelques mois ou parfois plusieurs années.

« Je ne vais pas dans d'autres associations, je ne viens qu'ici, c'est le plus proche pour moi. » Femme, 27 ans, fréquente la MDA depuis 11 ans

Parmi le public de la Maison de l'Amitié, on retrouve également **des personnes en errance, sans « attache » particulière à La Défense et dont la mobilité et les « habitudes » de rue les conduisent à fréquenter plusieurs associations à Paris ou dans les Hauts-de-Seine. Leur fréquentation de la Maison de l'Amitié est de ce fait plus périodique** : les autres structures qu'elles fréquentent sont généralement situées dans les communes proches des Hauts-de-Seine (le CHAPSA à Nanterre, Colombes) ou bien à Paris.

« Je viens ici et à la Villette mais en ce moment c'est fermé, ou à la Mairie du 7e, où j'ai mon suivi. Pour la retraite c'est au CCAS, pour internet et les colis je viens ici, là où j'habite on ne peut pas faire à manger, c'est en cours de démolition. » Femme, 61 ans, vient à la MDA depuis 9 ans

« Je viens, je me balade, parfois je viens ici, parfois dans d'autres associations : au Secours Catholique à Colombes, à la Croix Rouge Passerelle, au Chapsa, à une association à côté de la Boule... Je n'ai pas un programme, je suis mes pieds. (...) Je viens ici prendre un café, gaspiller mon temps, prendre des nouvelles retrouver des gens. Parfois je fais les cours de français mais je ne viens pas régulièrement, si je viens au bon moment je le fais, je bouge chaque jour. » Homme, fréquente la MDA depuis 2,5 ans

« Parfois je vais aussi à France Horizon face au Palais de Justice. Je fréquente trois accueils de jour. Ils proposent à peu près les mêmes choses. Mais y a plus de choses à Aurore et ici. France Horizon, c'est pour les demandeurs d'asile et il n'y a pas de douche. » Homme, 45 ans, fréquente la MDA depuis 2 mois

Enfin, les personnes qui vivent chez un tiers ou dans un foyer d'hébergement fréquentent la Maison de l'Amitié de façon plus ou moins régulière, pour certains services précis (sorties, ateliers collectifs, vestiaire...). Elles y trouvent un complément par rapport aux services proposés par les structures d'hébergement (notamment les structures de mise à l'abri) et un espace pour souffler et/ou ne pas peser sur l'hébergeant. Parmi ces dernières, certaines vivaient auparavant à la Défense et fréquentaient alors quotidiennement la Maison de l'Amitié.

« Je viens depuis 7 ou 8 mois. Je suis au 115 dans une caserne militaire à Rueil Malmaison. C'est la Croix Rouge. On est 30 femmes. A 9h on est dehors. C'est une copine qui m'a amenée ici. Je prends mon café. On ne paie rien. On me donne tout. A Rueil, on a le repas du soir, le petit-déjeuner et la douche. Mais on ne peut pas laver son linge donc je venais ici pour ça. Mais maintenant je fais ça chez une copine » Femme, 40 ans, fréquente la MDA depuis 7-8 mois

« Je viens ici seulement pour les cours de français, sinon j'ai une chambre dans un foyer. (...) Mon foyer est à Issy-les-Moulineaux mais je viens prendre les cours ici parce que je connaissais d'avant. Avant j'étais au CHAPSA, puis à l'hôtel. J'ai connu la Maison de l'Amitié, je venais tout le temps pour boire un café, manger, voir les amis... Maintenant je continue à venir juste pour les cours de français. Parfois je prends aussi des habits au vestiaire. » Femme, 32 ans, fréquente la MDA depuis plusieurs années

b) Une pluralité de services et d'actions reconnue et appréciée

Toujours d'après l'enquête menée par la Maison de l'Amitié auprès de 46 personnes accueillies, les principaux services utilisés par ces dernières sont les suivants :

Service utilisé	Nombre de répondants
Aide alimentaire : P'tit Café, P'tit Sandwich, collation, café/ thé	45
Douche	24
Accompagnement social	23
Vestiaire	19
Laverie	12
Me reposer	10
Bagagerie	9
Médecin généraliste	8
Ateliers du jeudi après-midi	8
Atelier de français	7
Infirmière en santé mentale et éducatrice d'addictologie	3
Aucun service	1

La diversité des services proposés par la Maison de l'Amitié est très appréciée par les personnes accueillies, qui peuvent à la fois y trouver une réponse à leurs besoins de première nécessité et y bénéficier d'un accompagnement social. Elles soulignent en cela la spécificité de l'association par rapport aux autres structures qu'elles fréquentent par ailleurs. Les femmes en particulier semblent également y trouver des services adaptés à leurs besoins et insistent par exemple sur l'importance de la distribution de produits d'hygiène ou la proposition d'activités dans lesquelles elles se retrouvent (fabrication de pommades, ateliers cuisine ou pâtisserie).

« Pour moi il n'y a rien à améliorer à la Maison de l'Amitié, c'est à nous d'améliorer notre quotidien, eux font ce qu'il faut. Il y a des assistantes sociales, le petit déjeuner, le café, les colis à midi, la douche, la bagagerie ça nous permet de garder nos papiers, le vestiaire une fois toutes les semaines. » Homme, 32 ans, fréquente la MDA depuis 8 ans

« Je connais beaucoup d'associations je n'ai pas trouvé mieux qu'ici. Ici ils ont tout fait pour moi, l'assistante sociale me rappelait mes rendez-vous, faisait mes papiers... Quand je suis arrivé je n'avais rien, grâce à eux j'ai tout eu. Ici on donne aussi beaucoup de choses : des vêtements, à manger... Et tout le monde vous respecte. » Homme, 33 ans, fréquente la MDA depuis 4 ans

« Ça fait des mois que je viens. Juste après le premier confinement. Ce sont des amis qui venaient souvent ici qui m'en ont parlé. Ils y ont leur habitude et m'ont dit que c'était bien pour prendre un café, une douche, pour le linge et le vestiaire... Les autres associations que je connais comme Saint-Didier donnent juste le café (...) Ici, l'équipe est très gentille. Elle donne des échantillons de produits d'hygiène et des vêtements. Ils sont aimables et accueillants » Femme, 24 ans, fréquente la MDA depuis 4-5 mois

Plusieurs partenaires soulignent également la richesse de l'offre proposée à la Maison de l'Amitié, qui en fait une association à part (la majorité des structures proposent des services plus limités, et réorientent vers d'autres lieux en fonction des besoins) et qui tient un rôle majeur pour les personnes accueillies.

« Ce que j'admire beaucoup chez eux c'est que sachant qu'ils sont un peu l'acteur de référence depuis tant d'années ils ont dû développer beaucoup de services qu'on retrouve dans Paris dans différentes structures. D'où l'importance de la Maison de l'Amitié dans le discours des personnes accueillies. Surtout le fait qu'ils aient la bagagerie, le projet de restaurant solidaire... Ils font aussi le plan hivernal avec un accueil au sein de la structure, c'est énorme. Dans ce que j'ai pu rencontrer jusqu'à aujourd'hui ce sont les premiers que je vois avec autant de prestations offertes et gérées par la structure » Partenaire

« Moi je ne pourrais pas dire ce qui manque : d'un point de vue santé il y a pas mal de choses mises en place, du côté social aussi, les besoins alimentaires, la douche etc. aussi. Il y a aussi pas mal de bénévoles disponibles pour les accueillis. C'est assez varié. » Partenaire

Seuls quelques services questionnent les personnes accueillies et les partenaires de la Maison de l'Amitié. Il s'agit tout d'abord de la **distribution de repas sur le temps du midi**. Auparavant, des sandwiches étaient distribués au sein de la structure en fin de matinée, ce qui engendrait un surplus d'affluence, avec la venue des personnes qui fréquentaient peu l'association en dehors de la distribution. Durant le confinement, des colis repas ont été à nouveau distribués, de façon temporaire. Les avis semblent partagés au sujet de ce service : si certains accueillis regrettent l'arrêt des distributions de repas, un partenaire la salue au contraire, estimant que ce service n'était pas réellement nécessaire. A ce sujet, les partenaires comme les bénévoles soulignent par ailleurs la pertinence du projet de restaurant solidaire en cours d'élaboration.

« Cet été ils donnaient à manger le midi, il y avait des gamelles avec tout, c'était pratique. Maintenant je fais la manche pour m'acheter à manger. Ça serait bien de redistribuer des repas le midi, c'est galère sinon pour manger. » Homme, 31 ans, fréquente la MDA depuis 2-3 mois

« J'ai besoin d'aide pour manger. Ici il n'y a que le petit-déjeuner, après je fais la manche à la Défense tout l'après-midi. » Homme, 31 ans, fréquente la MDA depuis 3 mois

« Il y avait juste cette question des repas. Tout le monde venait juste pour prendre à manger alors que les accueillis me disaient qu'ils pouvaient trouver à manger partout. Donc j'ai trouvé ça bien qu'ils arrêtent. » Partenaire

Récemment développée, la **bagagerie** semble en revanche être à l'origine d'autant d'attentes que de frustrations tant elle répond à des besoins importants et insuffisamment couverts, y compris à l'échelle de la métropole parisienne. Au sein de notre panel, un certain nombre d'utilisateurs ont ainsi exprimé leur regret de n'avoir pas obtenu de place (et semblent méconnaître les conditions d'accès).

Le **déploiement de services en lien avec des partenaires** est une autre dimension reconnue et appréciée bien qu'il pose l'éternelle question du juste équilibre à trouver entre les propositions faites sur place à la Maison de l'Amitié et l'orientation des personnes vers des structures extérieures, afin de les encourager à mobiliser le droit commun.

Les permanences d'un médecin bénévole au sein de la Maison de l'Amitié, interrompues faute de renouvellement du bénévole, ont par exemple été citées. Si un partenaire souligne l'intérêt de proposer ce type de service, notamment pour les personnes à droits incomplets (absence de CMU), un autre insiste sur les limites d'intervention de ce type de services.

« Tout n'est pas obligé de se faire dans ce lieu. C'est bien aussi que les gens acceptent d'aller dans d'autres lieux, que tout ne vienne pas à la Maison de l'Amitié. Ce n'est pas forcément une bonne chose d'offrir trop de chose dans ce cadre non plus, le but ce n'est pas d'y rester mais d'aller vers la construction de sa vie. Il ne faut pas tout apporter sur place, mais il faut des gens qui recueillent et qui orientent (...) Si un médecin revient pour moi il doit être dans cette démarche. (...) Il faut qu'il échappe au piège des gens qui viennent le voir comme si c'était leur médecin généraliste et que cette offre les encourage encore plus à ne pas faire leurs démarches, prendre rendez-vous avec un médecin généraliste de ville. Il faut faire attention à comment il se situe. » Partenaire

La **mise en place de permanences juridiques** (avec un avocat bénévole), existant dans d'autres accueils de jour, a également été suggérée par un partenaire, ainsi que par plusieurs accueillis dans le cadre de l'enquête réalisée par la Maison de l'Amitié. Ces derniers ont également exprimé le souhait de bénéficier de la venue d'un **coiffeur et/ou barbier**.

3. Des conditions d'accueil contraintes qui favorisent néanmoins la convivialité et « l'esprit de famille »

a) *Des horaires d'ouverture larges très appréciés par les personnes mais des questionnements de certains autour du week-end*

Les personnes accueillies interrogées soulignent la **large plage d'ouverture de la Maison de l'Amitié en semaine** en comparaison avec d'autres accueils de jour qu'ils connaissent, aspect qu'ils apprécient fortement. Certaines expliquent néanmoins que la **période de fermeture du week-end peut être difficile à vivre**, pour les personnes qui ne fréquentent que la Maison d'Amitié pour répondre à leurs besoins primaires. Les partenaires s'interrogent également sur cette fermeture, en particulier dans le contexte d'un quartier principalement animé en semaine, avec une offre réduite les week-ends.

« A Colombes au Secours Catholique ce n'est ouvert que 4h par semaine et pas chaque jour. La meilleure association c'est ici parce que c'est ouvert chaque jour et le matin et l'après-midi. (...) Ici c'est un endroit

sympa, l'équipe est bien, c'est toujours le matin et l'après-midi chaque jour, c'est bien. Dans ma tête je me dis que si je viens ici ça sera toujours ouvert. » Homme, fréquente la MDA depuis 2,5 ans

« Le week-end ils sont fermés, c'est normal bien sûr mais ça c'est dur aussi. » Homme, 31 ans, fréquente la MDA depuis 2-3 mois

« Le week-end à la Défense c'est un gros sujet, et comme la Maison de l'Amitié a un bon réseau de bénévoles, avec notamment des retraités disponibles assez souvent il y a sûrement quelque chose à faire et travailler sur le week-end. Aujourd'hui rien n'est ouvert à part les centres commerciaux et c'est compliqué, pour se nourrir, se doucher il faut aller ailleurs. Il y a une vraie réflexion à apporter sur ce temps. » Partenaire

b) Des locaux et du matériel saturés face à la hausse de la demande

La Maison de l'Amitié a connu, ces dernières années, une forte augmentation de sa fréquentation et plusieurs membres de l'équipe, bénévoles, accueillis et partenaires soulignent **l'inadaptation des locaux et équipements actuels de l'association au nombre de personnes et à la demande en services** (douche, machine à laver, casiers de la bagagerie...). Des améliorations des locaux ont déjà eu lieu récemment (création d'un nouveau bureau, entretien des peintures...) et d'autres sont prévues, dans le cadre du déménagement de l'association dans de nouveaux locaux.

« Parfois quand il n'y a pas de place pour la douche on va à la Boussole à Rueil, ou à Brimborion aussi, quand c'est trop blindé ici, ou quand on se réveille trop tard. Il faut passer premier ou deuxième à la douche, surtout si on a des rendez-vous après. » Homme, 32 ans, fréquente la MDA depuis 8 ans

« Je cherchais une bagagerie pour mettre mes affaires. Le plus dur, c'est de trimballer tout ce dont on n'a pas besoin car on n'a pas d'espace où laisser. Mais ici, n'y a pas de place non plus. Donc je reste avec mes affaires. » Homme, 45 ans, fréquente la MDA depuis 2 mois

« Comme on a que 2 douches souvent on n'a pas assez de place pour toutes les personnes inscrites. Par exemple si on ferme à 12h30 on ne peut pas prendre 24 personnes de 9h à 12h30 donc il faut gérer le nombre d'inscrits. Un autre service très important c'est la lessive. (...) Là aussi il faut noter parce qu'on peut faire par jour seulement 4 lessives donc on est limité. (...) Il y a beaucoup de demandes, parfois les gens attendent 2 semaines pour faire une lessive. Parfois ils s'énervent, pourtant nous on n'y peut rien, on fait avec les moyens du bord. Pour la douche on s'en sort pas mal. Quand on a 2 douches en fonction ça va mais on a souvent des soucis avec les douches parce que les installations sont anciennes, parfois 1 douche sur 2 ne fonctionne pas, les accueillis se plaignent. » Membre de l'équipe

« Vu le nombre de personnes accueillies à la journée qui est assez important il faudrait peut-être des locaux plus grands, c'est en cours. Aujourd'hui on reste trop à l'étroit, les locaux sont faits pour 50 personnes et on est parfois à bien plus. » Membre de l'équipe

« Il faudrait peut-être augmenter le nombre de douches et de toilettes pour les accueillis. » Bénévole

« Le déménagement devrait permettre d'avoir un espace d'accueil plus agréable, lumineux, propice à l'échange et plus ouvert sur la Défense et ceux qui y vivent » Bénévole

« Un truc dont j'entends tous les accueillis se plaindre ce sont les douches, qui sont vieilles, et pas assez nombreuses mais le bâtiment est vieux. Il y a souvent des problèmes mais ce n'est pas de leur fait. Les accueillis ne se plaignent pas beaucoup à la Maison de l'Amitié sauf de ça. » Partenaire

Les membres de l'équipe comme les partenaires soulignent par ailleurs que **l'aménagement de nouveaux locaux peut être une occasion de repenser la configuration des lieux** : en isolant davantage les bureaux dédiés aux entretiens sociaux, en créant un sas à l'entrée de la structure...

« Ce qui peut être bien c'est de changer un peu les modalités. Le service social est immergé dans la salle, on est dans un brouhaha permanent, dès qu'il y a une scène de violence on y assiste. Peut-être qu'on pourrait mettre ces bureaux plus à part pour les entretiens individuels et le travail administratif, même si on sera en salle par ailleurs. Sinon ça peut être très lourd et compliqué à gérer. » Membre de l'équipe

« Ce qui serait bien c'est au niveau de la sécurité pour les usagers mais aussi pour l'équipe, que les locaux soient plus hauts de plafond et qu'il y ait un sas de sécurité à l'entrée. C'est une vraie sécurité physique quand il y a des gens qui perdent les pédales ou sont saouls, par rapport aux usagers qui sont dedans et pour créer un cadre, strict. Là l'entrée est mal foutue : il n'y a qu'une porte, dans laquelle on peut balancer des choses en plus, mais pas de sas. Dans les autres accueils il y a soit une cour ou un jardin, soit une grande porte avec une petite caméra. En tout cas on voit les gens qui arrivent, ça, ça manque à la Maison de l'Amitié. Ça n'empêche pas de s'approcher pour parler à la personne mais ça met un cadre, on reste à distance de l'intérieur de la salle, des autres usagers » Partenaire

Dans le cadre de l'enquête réalisée par la Maison de l'Amitié, les personnes accueillies ont également suggéré **la mise à disposition d'ordinateurs** leur permettant d'engager certaines démarches de façon autonome.

c) **La Maison de l'Amitié : lieu de retrouvailles et de réconfort « en famille »**

Au-delà des différents services, la majorité des personnes qui fréquentent la Maison de l'Amitié y recherchent également du lien social et une convivialité. Si quelques personnes se sentent plus en sécurité en restant seules, la plupart d'entre elles viennent **retrouver à la Maison de l'Amitié leurs connaissances, ou amis, qu'elles décrivent parfois comme « une grande famille »**. Elles soulignent l'état d'esprit chaleureux et d'entraide qui règne entre les personnes accueillies.

« A la rue il ne faut pas rester seul, c'est pour ça que je viens ici, c'est là où il y a mes copains. Ici c'est un pour tous, tous pour un, on se connaît tous, on se mélange entre français, roumains, africains... et on s'aide quand on galère. C'est comme une famille. » Homme, 31 ans, fréquente la MDA depuis 2-3 mois

« Ce que j'aime ici c'est la convivialité, il n'y a pas de problème, parfois ça se chamaille vite fait mais sinon on est entre copains. C'est un petit moment de partage. Chacun donne son idée, on peut se donner des conseils, les assistantes sociales sont là. » Homme, 32 ans, fréquente la MDA depuis 8 ans

« Je viens juste pour la convivialité et le petit-déjeuner, le reste je n'en ai pas besoin, c'est juste pour les gens que je viens. Le matin il n'y a personne dans la rue, ici on peut discuter avec des gens. » Homme 24 ans, fréquente la MDA depuis 5 mois

« L'accueil est convivial, tout comme dans la plupart des associations. C'est le seul endroit où, pour quelqu'un qui n'a pas d'attaches, c'est là qu'il les trouvera, c'est la chaleur humaine. » Homme, 39 ans, fréquente la MDA depuis 1 an

« Ce que j'aime c'est qu'on se retrouve, on fait des rencontres. C'est l'équipe, les bénévoles, on s'entend bien. (...) Ici c'est un endroit qui me réconforte, ou je viens rencontrer des amis aussi. » Homme, 50 ans, fréquente la MDA depuis 10 mois

« Parfois il y a des bagarres mais il y a aussi de bonnes personnes. On est un peu comme en famille. » Femme, 24 ans, fréquente la MDA depuis 4-5 mois

Les **bonnes relations construites par les personnes accueillies avec l'équipe et les bénévoles** de la Maison de l'Amitié contribuent également à cette ambiance chaleureuse et représentent l'un des

aspects les plus appréciés par les usagers de l'association. Ils soulignent la gentillesse, le dynamisme et l'état d'esprit positif des personnes qui les accueillent, avec qui ils ont parfois noué des liens forts.

« Ça se passe super bien avec l'équipe et les bénévoles, je n'ai rien à dire. Les bénévoles aussi nous aident, par exemple pour les vêtements. Mme X. (bénévole) connaît notre style à chacun, elle sait quels vêtements on aime, ce qu'elle peut nous donner. » Homme, 32 ans, fréquente la MDA depuis 8 ans

« Ici tout me plaît : ils sont serviables, à l'écoute, ils comprennent tout, ils veillent sur les femmes, parce qu'il y a peu de femmes qui viennent. Pourtant je fais de la pub à tout le monde. (...) Ils m'aident aussi dans mes démarches. Il faut s'en sortir (...) Pour moi je leur mets 10/10 pour tout, le personnel est très bien. » Femme, 61 ans, vient à la MDA depuis 9 ans

« Ce que j'aime c'est les gens qui travaillent ici, l'équipe. Je les aime beaucoup. Ils sont gentils, souriants. C'est leur travail d'être là mais ils le font toujours avec le sourire. » Homme, fréquente la MDA depuis 2,5 ans

« Ce que j'aime ici c'est que tout le monde est très gentil avec moi. Ma professeure de français (bénévole) c'est un bijou, elle a un très grand cœur, c'est comme une maman pour moi ». Femme, 32 ans, fréquente la MDA depuis plusieurs années

« L'équipe est très gentille. Elle donne des échantillons de produits d'hygiène et des vêtements. Ils sont aimables et accueillants. Eux font de leur mieux. C'est une équipe dynamique. » Femme, 24 ans, fréquente la MDA depuis 4-5 mois

On retrouve ce sentiment dans l'enquête par questionnaire réalisée par l'équipe courant 2020 auprès des personnes accueillies. **A la question « comment te sens-tu à la Maison de l'Amitié ? » les adjectifs qui ressortent le plus souvent sont « à l'aise », « accueilli », « en sécurité » et « content ».**

Extrait de l'enquête réalisé par la Maison de l'Amitié courant 2020 auprès des accueillis
Question : comment te sens-tu à la Maison de l'Amitié ? Répondants : 46

A l'aise	30
Accueilli	27
En sécurité	17
Content	17
Ecouté	14
Compris	12
Reconnu	11
Confiant	8
Heureux	6
Bien	5
Pas en sécurité	4
Pas à l'aise	2
Incompris	2
Malheureux	1

Ce sentiment est partagé par les membres de l'équipe et par les bénévoles. Ainsi, la quasi-totalité des bénévoles interrogés décrivent leurs relations avec les personnes accueillies en des termes très positifs. Seules 3 personnes sur 36 décrivent des relations « timides », « formelles » ou « distantes ». Pour les autres, les adjectifs qui reviennent le plus fréquemment sont « simples », « chaleureuses », « respectueuses » et « amicales ».

L'atmosphère chaleureuse et bienveillante de la Maison de l'Amitié est également soulignée par certains partenaires, qui insistent à nouveau sur la spécificité de l'association dans ce domaine.

« A la Maison de l'Amitié il y a quelque chose qui m'a toujours frappée c'est l'entente générale et la proximité. Quand vous rentrez les accueillis dès qu'ils arrivent disent bonjour, ça m'avait frappée parce que ce n'est absolument pas le cas dans tous les accueils de jour. Il y a vraiment un petit rayon de soleil quand on traverse la porte, ils ont réussi à mettre un truc un peu familial, il y a toujours un petit mot pour chacun, ce qui n'est pas facile à mettre en place. C'est vraiment leur point fort car on ne le retrouve pas ailleurs. » Partenaire

Les liens entre accueillis, bénévoles et équipe jouent un **rôle déterminant dans le parcours de certaines personnes**, il permet d'apaiser leur colère et de les pousser à « avancer » pour améliorer leur situation.

« Je suis arrivé ici j'étais agressif, ils sont venus me voir, ils m'ont parlé calmement, ils m'ont donné de la force. Ils ne m'ont pas parlé comme à un idiot. Quand je suis arrivé j'agressais tout le monde, mais il y a même des accueillis qui sont venus m'aider. Tout seul ça aurait été dur. Homme, 28 ans, fréquente la MDA depuis 3,5 ans

Aussi, **plusieurs personnes accueillies soulignent leur attachement profond à la Maison de l'Amitié**, aux personnes qui la fréquentent, aux bénévoles et membres de l'équipe et expriment leur volonté de conserver des liens avec l'association, y compris quand elles auront / ont accédé à une solution d'hébergement ou de logement.

« Mes projets c'est de débloquer mes droits, de trouver un petit logement, un truc, sortir de la rue. Mais à la Maison de l'Amitié je reviendrai toujours, comme tous ceux qui sont sortis. Pour revoir les amis, la convivialité. » Homme, 32 ans, fréquente la MDA depuis 8 ans

« Normalement je venais tous les jours mais plus maintenant parce que j'ai trouvé un hébergement à Issy, il y a un mois. Ça se passe bien, je reviens à la Maison de l'Amitié de temps en temps. Avant je venais le matin et l'après-midi, maintenant seulement le matin. Je connais des gens ici, l'équipe, les accueillis, ils vont s'ennuyer sans moi. Là où je suis hébergé j'ai une douche, tout ce qu'il faut, je viens juste pour les voir. (...) Si jamais un jour je ne peux plus venir ici ça va être une perte, je serai triste, même si j'ai une maison, un travail, une situation. Parce que c'est grâce à eux. » Homme, 28 ans, fréquente la MDA depuis 3,5 ans

« Je viens ici depuis 2016, je venais tous les jours jusqu'à ce que je trouve un logement, maintenant je reviens de temps en temps pour voir les gens, aider, ici c'est là où j'ai tout. » Homme, 33 ans, fréquente la MDA depuis 4 ans

Seules quelques personnes accueillies regrettent un cadre qu'elles jugent un peu strict ou impersonnel. Certaines soulignent également la nécessité de travailler sur la communication entre équipe et personnes accueillies pour résoudre les tensions ou conflits qui peuvent émerger en cas d'incompréhension.

« Ce que j'aime moins à la Maison de l'Amitié c'est la façon de communiquer, pour les bénéficiaires comme pour les employés, la façon de dire les choses... Quand j'observe les conversations entre bénéficiaires et employés il y a une discorde... Chacun a son point de vue et personne ne veut rien entendre. C'est vraiment dommage et au final ça donne des restrictions pour nous, des agressions pour des employés... Il faudrait une évolution dans la communication, dans les deux sens parce que cela vient des deux côtés. Il y a des gens qui n'acceptent pas le fonctionnement de la Maison de l'Amitié, la façon de procéder. On est bénéficiaires et on veut l'être mais on n'est pas des robots, il y a des imprévus, des moments où on est en méforme, mais on fait ce qu'on peut, des deux côtés. S'il n'y avait pas ce problème de communication on serait proche de la perfection. » Homme, 25 ans, fréquente la MDA depuis 1 ans

4. Un levier pour enclencher des parcours d'insertion

a) *Des usagers qui se saisissent de l'accompagnement social proposé*

Fonctionnement de l'accompagnement social individuel

L'accompagnement individuel proposé à la Maison de l'Amitié se construit en plusieurs étapes. La première consiste à « **créer un lien de confiance** » entre la personne accueillie et la travailleuse sociale, afin de faire émerger une demande. En effet, de nombreux accueillis ont été découragés par des difficultés ou mauvaises expériences passées et ne vont pas spontanément exprimer une demande d'accompagnement. Afin d'aller vers ces personnes **l'articulation entre la fonction « d'accueil » et celle « d'accompagnement » de la Maison de l'Amitié est cruciale et les travailleuses sociales alternent ainsi entre des temps consacrés aux entretiens et au suivi administratif et des temps de de construction du lien, « en salle »**, avec les autres membres de l'équipe. Les services répondant aux besoins de première nécessité et les conversations informelles sont ainsi utilisés comme leviers pour engager un accompagnement. Le recours à l'infirmière de l'EMPP peut également aider à établir un lien avec une personne rencontrant des troubles psychiques.

Quand les personnes accueillies formulent une demande auprès d'une travailleuse sociale, ces dernières vérifient alors s'il est plus pertinent de l'accompagner ou de l'orienter vers une autre structure. Cela dépend à la fois de la situation de la personne (ex : pas d'accompagnement des demandeurs d'asile ni des familles), des suivis sociaux dont elle bénéficie déjà (afin d'éviter les « doublons ») et de l'ancienneté de sa fréquentation de la Maison de l'Amitié, afin de s'assurer qu'elle s'approprie l'association et qu'elle ne multiplie pas interlocuteurs sollicités pour une même démarche. Sauf situation particulièrement vulnérable ou urgente (ex : femme seule, personne en souffrance psychique...), les nouveaux usagers de la Maison de l'Amitié doivent donc fréquenter régulièrement l'association pendant deux à trois semaines avant de pouvoir débiter un accompagnement.

Une fois l'accompagnement social engagé, celui-ci est adapté à la situation de chacun, à la fois en termes de fréquence et de durée des rendez-vous, de démarches engagées... L'accompagnement se veut souple et adapté au rythme de chacun, condition nécessaire au recueil de l'adhésion des personnes.

Les champs travaillés sont variés : ouverture des droits de santé (CMU ou AME), de revenus (RSA), demande d'hébergement d'urgence et d'insertion, insertion professionnelle (inscription à Pôle emploi, sollicitation du dispositif « Premières heures »), démarches d'accès aux soins...

Parmi les 22 personnes accueillies interrogées dans le cadre de cette enquête, 14 bénéficient d'un suivi social, dont 9 à la Maison de l'Amitié et 5 dans un autre lieu (CCAS majoritairement). Celles qui sont accompagnées au sein de l'association soulignent l'aide importante apportée par les travailleuses sociales.

Celle-ci leur permet tout d'abord de **(re)faire leurs papiers (carte d'identité, passeport, carte vitale, carte d'AME...), étape préalable à toute démarche et à l'accès aux droits.**

« La rue ce n'est pas facile, on perd ses papiers, déjà ici j'ai pu refaire ma carte d'identité, ça change beaucoup de choses. » Homme, 32 ans, fréquente la MDA depuis 8 ans

« Ici j'ai demandé qu'ils m'aident pour refaire ma carte vitale, je l'ai perdue. Je suis content de l'avoir refaite ici, si j'ai besoin de quelque chose ils me répondent, ils sont bien. Ils m'ont proposé de le faire ensemble. » Homme, 31 ans, fréquente la MDA depuis 7 ans

« J'ai aussi un suivi à la Maison de l'Amitié, depuis février 2020. On a fait ma carte d'AME, on a retiré mes documents pour faire mes démarches, faire établir mon passeport. » Homme, 25 ans, fréquente la MDA depuis 1 an

L'accompagnement leur permet également **d'accéder à des soins (maladies, addictions...), grâce au partenariat engagé avec plusieurs professionnels de la santé**, dont certains tiennent des permanences à la Maison de l'Amitié.

« J'ai connu Aporia grâce à X (travailleuse sociale de la MDA), je suis suivi là-bas aussi depuis 3 semaines, pour mes addictions. De ce côté ça avance aussi, les ils travaillent ensemble. Ça permet que ça avance, ils se parlent. » Homme, 32 ans, fréquente la MDA depuis 8 ans

« J'ai connu le médecin ici le lundi après-midi, il m'a donné une lettre pour aller à Chapsa pour me soigner gratuitement, parce que je n'avais pas l'AME à ce moment. Il m'a dit « je ne peux que vous donner du doliprane mais allez au Chapsa pour faire des radios », j'ai pu voir un médecin là-bas et les faire. » Homme, fréquente la MDA depuis 2,5 ans

« J'ai une assistante sociale ici et une autre ailleurs. Pour toutes mes démarches. Il y a aussi une infirmière, des gens sur l'alcool, des pass pour les soins... » Femme, 27 ans, fréquente la MDA depuis 11 ans

Enfin, certaines personnes parviennent à **accéder à un hébergement, première étape de la stabilisation de leur situation, dans laquelle l'accompagnement social joue un rôle clé**

« On avait fait le SIAO avec la Maison de l'Amitié, ils ont appelé et on a eu une solution pour moi. C'est la deuxième fois qu'on me propose quelque chose mais la dernière fois j'avais refusé parce que c'était trop loin (...). C'est un tremplin l'hébergement, comme ici. Je suis passé par l'ASD, la Maison de l'Amitié, puis cet hébergement, grâce à ça j'aurai un travail, puis une maison, puis je pourrai vivre avec ma copine, peut-être avoir un enfant... La Maison de l'Amitié c'était la première marche de la pyramide, sans la première marche tu ne peux pas aller à la deuxième. » Homme, 28 ans, fréquente la MDA depuis 3,5 ans

« C'est grâce à X. (travailleuse sociale de la MDA) que j'ai trouvé un logement : elle a fait une demande SIAO et au bout d'un an j'ai eu une chambre dans un foyer Adoma à Gennevilliers. Là ça fait 9 mois que j'y suis. La Maison de l'Amitié m'a beaucoup aidé. Maintenant j'aide pour donner le café, aider les bénévoles... » Homme, 33 ans, fréquente la MDA depuis 4 ans

Au-delà des démarches réalisées, les personnes accueillies soulignent que le soutien des travailleuses sociales leur permet **« d'avancer », de se projeter dans une évolution progressive de leur situation.**

« La Maison de l'Amitié ça me permet aussi de pouvoir être orienté au niveau des démarches, des structures, pour les soins médicaux... Ça me permet de répondre à certains besoins, il y a quand même un effort pour que ma situation change, beaucoup de choses sont faites. » Homme, 25 ans, fréquente la MDA depuis 1 an

« En ce moment je n'ai pas de revenus, je travaille sur ça avec ma conseillère, ça avance, chaque jour on essaie de faire une partie. J'ai récupéré mes papiers, ma carte d'identité avec X. (travailleuse sociale de la MDA), là on va récupérer le RSA, puis chercher un emploi. (...) J'ai pu faire une demande de logement. Il faut être patient. Ça aide beaucoup de gens, certains trouvent un logement, ça avance. » Homme, 32 ans, fréquente la MDA depuis 8 ans

Les travailleuses sociales rencontrent néanmoins **plusieurs difficultés dans cet accompagnement**. Tout d'abord, elles sont parfois confrontées à la **barrière de la langue**, une partie du public de l'association n'étant pas francophone. Par ailleurs, font régulièrement face à des **blocages administratifs et institutionnels** (notamment liés à la difficulté d'obtenir une domiciliation, à l'inadaptation de certaines démarches à la situation du public...). Enfin, **le manque de place d'hébergement et l'inadaptation de de ces dernières aux attentes des personnes** accueillies (plusieurs expliquent ainsi avoir refusé des propositions en hébergement collectif) représente l'un des principaux obstacles à leur insertion.

b) Une dimension collective de l'accompagnement fortement appréciée et valorisant les savoirs être et capacité d'agir des usagers

Fonctionnement de l'accompagnement collectif

En complément de l'accompagnement individuel, les travailleuses sociales organisent également des « ateliers de dynamisation » collectifs (jardinage, atelier bien-être avec un esthéticien, sorties culturelles, films et débats, ateliers cuisine, balades, activités sportives, ateliers manuels...). Un travail a été mené sur le cadrage de ces ateliers (choix des activités, modalités d'inscription...). Le planning des activités est affiché à l'accueil et à la bagagerie afin que les personnes puissent s'inscrire et les bénévoles comme l'ensemble de l'équipe sont également incités à communiquer sur ces ateliers auprès des personnes. Plusieurs séjours sont par ailleurs organisés dans l'année.

Ces temps collectifs permettent de renforcer les liens entre accueillis et travailleuses sociales et d'accompagner les personnes dans d'autres domaines que les démarches (ex : savoir-être en groupe, socialisation...).

Les personnes accompagnées qui ont eu l'occasion de participer à ces temps collectifs les apprécient particulièrement. Ils leur permettent de **s'évader et de mettre temporairement de côté les difficultés du quotidien, de découvrir de nouvelles activités et expériences et de développer de nouvelles compétences** (notamment dans le cadre des cours de français).

« Ça arrive que je vienne aux sorties ou à des ateliers. Quand je peux j'aime bien, ça fait sortir un peu. La Maison de l'Amitié ils assurent, quand ils organisent un séjour on est nourris, logés... » Homme, 32 ans, fréquente la MDA depuis 8 ans

« J'ai déjà fait des activités mais pas récemment. J'avais fait une sortie dans un parc, un atelier plantation... Je participe à ce qui m'intéresse le plus, pour découvrir des choses que je ne connaissais pas : par exemple la plantation je n'en avais jamais fait, on a été au Louvre je n'y été jamais allé... Ça me fait vivre de nouvelles expériences. » Homme, 25 ans, fréquente la MDA depuis 1 ans

« J'ai fait des sorties aussi, c'était cool, au musée, au bowling, au restaurant. C'était magnifique. » Homme, 50 ans, fréquente la MDA depuis 10 mois

« Je prends ces cours de français pour trouver un travail, parce que là je fais la manche mais ce n'est pas un bon travail ça. Ça fait un an que je prends les cours, tous les mardis et mercredi. C'est bien, j'ai appris un peu à parler mais je ne sais pas encore lire et écrire... » Femme, 32 ans, fréquente la MDA depuis plusieurs années

Plusieurs personnes expriment néanmoins le **souhait que les sorties soient davantage diversifiées** (un enjeu lié en partie à la période d'enquête, les possibilités étant limitées durant les mois suivant le confinement), avec davantage de sorties culturelles.

« Pour moi ce qu'on pourrait améliorer c'est les sorties, c'est tout le temps les mêmes. Il faudrait plus de séjours hors de Paris. Là on a fait des jeux de société jeudi dernier, encore ce jeudi... Je comprends que c'est le déconfinement et qu'on ne peut pas tout faire mais j'aimerais bien aller au théâtre, à l'opéra. Avec l'ASD j'ai été à l'opéra fin juin. Ou refaire de la cuisine, on n'en a pas fait depuis 1 ou 2 ans. »
Homme, 28 ans, fréquente la MDA depuis 3,5 ans

« Les activités du jeudi, c'est bien, c'est drôle. Je pense qu'il faudrait plus de dons de vêtements etc. pour aider les gens. Ce qui serait bien aussi ce serait des places pour le théâtre. Ça occuperait au lieu de ne rien faire. Et puis on pourrait faire venir d'autres associations pour les connaître. Autour du dépistage par exemple » Femme, 24 ans, fréquente la MDA depuis 4-5 mois

Par ailleurs, quelques personnes accueillies et un partenaire s'interrogent sur **les modalités de communication sur ces temps collectifs**. Malgré les affiches mises en place par l'équipe, certaines personnes ne semblent pas informées des activités et des modalités d'inscription. Parmi les répondants à l'enquête réalisée par la Maison de l'Amitié courant 2020, 18 sur 46 se déclarent insuffisamment informés de ce qui se passe dans l'association. Les principaux modes d'information des personnes sont les tableaux d'affichage (25 répondants), l'équipe salariée (17 répondants) et les bénévoles (10 répondants).

« Je n'ai jamais été aux activités ou sorties, je ne suis pas informé de ça. On ne m'avait jamais clairement donné l'information sur une sortie, la date etc., sinon peut-être que ça m'aurait intéressé. (...) Ici tout est bien. Peut-être qu'ils pourraient juste plus informer sur les sorties, par exemple à la Passerelle à Colombes quand il y a une sortie ils mettent une affiche et on s'inscrit directement en mettant son nom dessus. » Homme, 27 ans, fréquente la MDA depuis 2 ans

« Je n'ai jamais fait d'activités collectives ou de sorties, je n'ai pas eu l'information quand je venais. S'il y en a ça m'intéresserait. » Homme, 39 ans, fréquente la MDA depuis 1 an

« Il y a une chose qui m'avait assez étonnée mais je ne sais pas trop comment ils pourraient faire : il y a tellement de passages quotidiens et de personnes qui fréquentent l'accueil que parfois il est difficile d'inclure tout le monde dans les événements qu'ils font, les sorties type repas de Noël. Parfois ce n'est pas égal entre les accueillis mais je pense qu'ils ne peuvent pas faire autrement car il y a trop de personnes qui fréquentent la Maison de l'Amitié. Mais en tout cas par exemple le repas de Noël ils ne l'annoncent pas, c'est ceux qui sont sur place à l'instant T qui en bénéficient donc c'est malheureux parce que peut-être que c'est souvent les mêmes qui en bénéficient. Je crois que c'est un ressenti de certains accueillis peut-être, qu'il y ait un peu de favoritisme ou de mise en avant de certains groupes, parce qu'il y a aussi trop de passages. Après je sais qu'ils sont en demande d'un local plus grand, qu'ils ont des moyens limités. Après c'est souvent dans ce domaine qu'on veut fidéliser les personnes qui commencent un truc pour pas les perdre mais du coup on en inclut peut-être moins d'autres. » Partenaire

Un court temps d'auto-évaluation a été mis en place à la fin de chaque temps collectif afin de permettre aux participants de partager leur opinion sur l'atelier et d'émettre des propositions pour les prochaines activités, qui sont ensuite prises en compte dans la construction du planning. Néanmoins, les membres de l'équipe, les personnes accueillies comme les partenaires soulignent l'intérêt **d'aller plus loin dans la participation des personnes accueillies à la construction de ces temps, la valorisation de leurs compétences et de leurs talents**.

« Ce qui serait important pour moi ça serait de plus valoriser les personnes, s'axer plus sur leur réinsertion, professionnelle ou pas, leur redonner confiance en une compétence qu'ils pourraient avoir. Il y a des gens qui sont hyper doués, des choses qu'on pourrait axer plus sur l'insertion et la réinsertion, on est un peu pris dans le quotidien. Après on l'a déjà tenté mais ils sont durs à accrocher. Mais si on travaillait plus là-dessus ça pourrait être intéressant de les associer. Les ateliers qu'on propose c'est un peu trop souvent descendant, on leur propose et eux viennent, consomment. On essaie de les associer et ce n'est pas facile donc c'est pour ça mais ce serait bien si c'était plus un échange. Qu'en général on les

associe plus dans ce qu'on fait, pour qu'ils se disent "je sais faire ça, ça". Pour les remotiver, les "mettre un peu au boulot". » Membre de l'équipe

« Ce qu'ils pourraient faire davantage c'est soutenir les personnes qui ont des projets, soit personnels soit des idées de temps collectifs, proposer des formations en informatique et à internet, ou d'autres formations. Les personnes qui viennent ici qui ont des compétences pourraient les partager. » Homme, 39 ans, fréquente la MDA depuis 1 an

« Il faudrait aussi plus d'initiatives, mais je pense que c'est la direction qu'ils prennent, qui soient portées par les usagers. En matière de collectif, d'actions de socialisation... s'appuyer sur les savoirs et l'envie de transmission des usagers. L'axe partage est très recherché par personnes à la Défense. » Partenaire

Dans le cadre de l'enquête menée par la Maison de l'Amitié auprès de ses usagers courant 2020, 16 personnes sur 45 déclaraient participer à la vie de la Maison de l'Amitié, et ce majoritairement en aidant au ménage (8 personnes) et à la vaisselle (6 personnes) et en aidant à collecter des dons (7 personnes). 26 répondants souhaiteraient participer davantage à la vie de la Maison de l'Amitié, principalement en rendant d'autres services. Les personnes rencontrées dans le cadre de cette étude qui ont l'occasion de **contribuer au fonctionnement de l'association (nettoyage, rangement...)** soulignent l'aspect valorisant ces tâches qui leur permettent de « se rendre utiles à leur tour ».

« A la Maison de l'Amitié je rends des petits services : nettoyer, débarrasser, jeter les ordures, ramasser le café... On ne va pas laisser des personnes âgées faire tout toutes seules. C'est tout à notre avantage de le faire, ils donnent et nous aussi. » Homme, 32 ans, fréquente la MDA depuis 8 ans

Toujours d'après cette enquête, seules 12 personnes sur les 46 interrogées connaissent le Conseil de Vie Sociale. Les personnes rencontrées qui ont pu y participer soulignent que cela leur permet de donner leur opinion et de suggérer des projets.

« J'ai déjà fait un CVS, on se regroupe pour donner des idées, dire ce qu'on pense. Tout le monde donne son avis sur les sorties, les activités. L'an dernier on a joué au foot avec Axa c'était bien, on a fait un tournoi et on a gagné 1600 euros. Homme, 32 ans, fréquente la MDA depuis 8 ans

c) Des interrogations autour des personnes qui n'adhèrent pas à l'accompagnement

Parmi les 22 personnes accueillies interrogées, **8 ne bénéficient d'aucun suivi social**, à la Maison de l'Amitié ou dans un autre cadre. **Certaines estiment ne pas en avoir besoin et être en capacité de se débrouiller par eux-mêmes..**

« Je fais mes démarches tout seul, quand on est sans papier il n'y a pas grand-chose : les impôts, l'AME et le pass navigo. Je vais sur internet à la bibliothèque à Pompidou ou à la cité des sciences, j'ai tous mes documents sur une clé USB. » Homme, fréquente la MDA depuis 2,5 ans

D'autres **n'osent pas exprimer leur demande**, soit parce qu'ils ont essuyé un premier refus ou soit, parce que découragés par des expériences antérieures, ils estiment que leur demande (accès à un hébergement notamment) a trop peu de chance d'aboutir.

« Ça fait 2 mois que je viens ici, j'ai connu par des gens ici. Je viens deux fois par semaine, le matin et le midi, juste pour le café et pour manger. C'est bien, mais je n'ai pas de logement, je dors dehors. Je n'ai pas encore demandé s'ils pouvaient m'aider sur le logement. Je suis dehors depuis 4 mois, je ne viens qu'ici. Je n'ai pas d'assistante sociale, personne pour m'aider, ici je n'ai pas encore demandé. (...) Je ne sais pas quoi faire parce que je suis bloqué là. » Homme, fréquente la MDA depuis 2 mois

« J'avais demandé une place à la bagagerie mais on m'avait dit qu'il n'y en avait plus, après j'ai laissé tomber je n'ai pas redemandé. Je n'ai personne qui m'aide pour mes démarches mais à part la bagagerie je n'ai pas vraiment besoin d'autre chose. » Homme, 27 ans, fréquente la MDA depuis 2 ans

« Je dors dans la rue, je cherche un logement, mais je ne connais personne. Je viens à la Maison de l'Amitié depuis 3 mois, j'ai connu grâce à un ami. (...) J'ai un problème de dents, j'ai mal et je ne dors pas la nuit. Je leur ai demandé de l'aide pour ça mais ils m'ont dit qu'il fallait d'abord venir de temps en temps. Je ne leur en ai pas reparlé depuis, j'attends qu'ils me trouvent un cabinet médical. » Homme, 31 ans, fréquente la MDA depuis 3 mois

« Je n'ai jamais eu de proposition d'hébergement, je n'ai pas demandé parce que je sais que c'est compliqué, je ne viens que depuis janvier et je sais qu'il y a des gens qui attendent depuis 4 ans. » Homme, 50 ans, fréquente la MDA depuis 10 mois

Certains partenaires s'interrogent plus largement sur **les personnes qui n'adhèrent pas à l'accompagnement proposé** à la Maison de l'Amitié et sur les moyens de les mobiliser. Ils évoquent notamment les personnes qui « restent devant » les portes de l'association, sans vraiment y entrer.

« Le point fort de la Maison de l'Amitié c'est que c'est un lieu repéré par la population. Ça reste un point d'ancrage à la Défense pour une majorité des personnes SDF. Ils connaissent, après ils adhèrent ou pas, certains restent devant... Il y a des personnes qui par exemple vont devant presque chaque jour mais n'y vont jamais. (...) La Maison de l'Amitié devrait porter attention à cette présence devant par des personnes qui n'y entrent pas. » Partenaire

« Il y a des souvent des personnes à l'extérieur de la Maison de l'Amitié, qui rentrent rarement, soit pour aller à la douche ou prendre un café mais c'est tout. Peut-être que c'est parce qu'on ne peut pas consommer à la Maison de l'Amitié mais ces personnes sont très intéressantes et à consulter aussi, à aller voir. Mais comme ils sont à l'extérieur en groupe on a tendance à les oublier. Mais ils pourraient avoir une vision assez intéressante. » Partenaire

L'aménagement des nouveaux locaux pourrait être l'occasion d'aménager un espace intermédiaire ou transitoire qui favoriserait ce type de fréquentation et faciliterait un type d'approche plus informelle visant à accrocher ces usagers qui n'osent pas franchir la porte.

B. Dimensions territoriale et sociétale

Cette seconde dimension s'intéresse au rôle de la Maison de l'Amitié en tant que « sas ouvert sur son environnement », le territoire de la Défense.

Elle rassemble plusieurs questions, tout d'abord sur la contribution de la Maison de l'Amitié à la dynamique partenariale locale : La Maison de l'Amitié contribue-t-elle au maillage partenarial du territoire ? Quels rôles joue-t-elle dans les interactions partenariales ? La Maison de l'Amitié est-elle à l'écoute des nouveaux besoins et adapte-t-elle ses modalités d'intervention en fonction ?

Un deuxième volet de questionnements concerne la contribution sociétale de la Maison de l'Amitié : La Maison de l'Amitié contribue-t-elle à la sensibilisation du grand public et à l'engagement citoyen ? A la solidarité ? Au développement durable ?

1. Une action qui s'inscrit dans un cadre partenarial élargi et qui participe du maillage territorial du territoire de La Défense

En tant qu'accueil de jour, la Maison de l'Amitié participe de la **coordination de la veille sociale¹ sur le territoire** en lien avec les acteurs du SIAO / 115 et les maraudes. Du fait de la configuration et des particularités du site de La Défense, la coordination de la veille sociale s'est tout à la fois structurée et élargie (aux acteurs de la santé) dans le cadre d'une coopérative d'acteurs pilotée par la Croix Rouge et financée par la DRIHL et l'ARS.

Autre spécificité liée au territoire d'implantation de la Maison de l'Amitié, son action s'inscrit également dans la stratégie d'intervention portée par Paris La Défense en matière de RSE au travers 3 axes stratégiques :

- La lutte contre la grande précarité et l'exclusion
- La lutte contre le gaspillage alimentaire
- La promotion de l'engagement citoyen

C'est à ce titre que la DRIHL et Paris La Défense sont les principaux financeurs de la Maison de l'Amitié auxquels s'ajoutent des fondations privées, fruit de l'histoire et de l'identité de l'association, née à l'initiative de salariés d'entreprises de La Défense.

Sur un plan opérationnel, la Maison de l'Amitié s'inscrit dans un **large réseau de partenaires** principalement issus de la veille sociale, du champ médico-social ou sanitaire (CSAPA, CAARUD et hôpitaux) et d'acteurs associatifs intervenant dans la lutte contre les exclusions.

Les principaux partenaires de la Maison de l'Amitié

- Les partenaires institutionnels et financeurs
 - La DRIHL
 - L'établissement public Paris La Défense
 - Fondations privées
- Les instances et réseaux partenariaux :

¹ 11 accueils de jour sont financés sur le département dont 3 à proximité de la Défense (en plus de la MDA) : 1 à Nanterre, l'Escale à Courbevoie et 1 petit accueil de jour à Rueil

- Le Réseau Solidarité La Défense : La Maison de l'Amitié La Défense, Entourage, La Cloche, l'Association du Site de La Défense et le Chaînon Manquant
- La coopérative d'acteurs pilotée par la Croix Rouge : avec un volet maraude (CAARUD Sida paroles, Croix Rouge, ASD, Maison de l'Amitié) et un volet santé / addictions (CSAPA Aporia Agata, infirmière de l'équipe mobile psychiatrie précarité)
- Les autres temps d'échanges sur des situations :
 - Avec le EMPP et le CSAPA : temps d'échange hebdomadaire
 - Avec l'ASD : temps d'échange mensuel
- Les permanences proposées par des partenaires au sein de l'association :
 - Infirmière de l'EMPP : bi-hebdomadaire
 - Educatrice du CSAPA : hebdomadaire
 - CAARUD Sida Paroles : réduction des risques (permanences ponctuelles)
 - Entourage : jeux / animation / programme Linkedout
 - La Cloche : animations et distributions de bons pour les commerces du Carillon (mensuel)

a) Une action coordonnée au service du parcours des personnes

La Maison de l'Amitié a développé des liens rapprochés avec certains partenaires, notamment ceux qui sont susceptibles d'intervenir auprès d'un public commun : ASD, Croix rouge, EMPP et CSAPA. Des orientations des personnes ont régulièrement lieu entre ces partenaires, ainsi que des temps d'échanges sur les situations de personnes accompagnées par différentes structures. Malgré quelques difficultés ponctuelles liées aux différences de culture ou de fonctionnement entre structures, ces partenariats sont décrits comme fluides par les membres de l'équipe et par les partenaires concernés. **Ces orientations et échanges permettent de proposer aux personnes des offres complémentaires, de coordonner les accompagnements menés et ainsi de sécuriser leurs parcours.**

« Tous les jeunes présents sur le territoire de façon pérenne sont plus ou moins connus par les 2 structures. Dès qu'il y a une arrivée de jeunes de 18-20 ans, la Maison de l'Amitié nous oriente des situations. (...) On propose des choses différentes que la Maison de l'Amitié : pour des jeunes SDF ils vont y chercher le petit café, la nourriture, l'hygiène... et leur accompagnement se fait majoritairement chez nous. Après certains ont aussi un accompagnement à la Maison de l'Amitié, ils vont souvent taper à plusieurs portes, d'où l'importance de se coordonner dans les démarches entreprises pour ne pas faire de doublons. » Partenaire

« Le mardi midi on fait des réunions avec l'infirmière et l'équipe pour faire le lien sur les situations, ce qu'on propose. Parfois on reçoit en binôme avec infirmière s'il y a des difficultés à la fois psy et d'addictions, ou parfois seules. Ça permet de voir aussi quelle orientation on peut faire au CSAPA et à la psychiatrie. (...) Le partenariat avec l'équipe fonctionne bien. Les travailleuses sociales de la Maison de l'Amitié connaissent un peu plus l'équipe du CSAPA et inversement, il y a plus de liens. Par exemple il y a un accueilli de la Maison de l'Amitié que j'avais orienté au CSAPA, qui s'est retrouvé à la Maison d'arrêt. Nous on a une équipe à la Maison d'arrêt, à sa sortie on a proposé une place à l'hôtel (thérapeutique), la Maison de l'amitié comme ils savaient ils lui ont amené des affaires propres, chacun a proposé une ressource. » Partenaire

« On arrive à bien bosser ensemble et il faut. Ça peut être tenir au courant d'un rendez-vous (souvent je dis à la personne que pour qu'elle n'oublie pas son rendez-vous j'en parlerai à son référent social), ou quand la personne a une maladie somatique dont l'équipe doit être informée en cas de malaise (ex : diabète, épilepsie), ou donner des petits conseils sur comment gérer les troubles du comportement de telle ou telle personne. (...) J'arrive complètement à bosser avec eux et c'est indispensable, sinon je serais

très vite limitée. Ils sont vraiment porteurs de beaucoup d'informations, peuvent agir, voient les gens tous les jours, quand moi je passe à côté d'infos ils me préviennent, parfois ils m'appellent pour me demander conseil si une personne ne veut plus aller un rendez-vous, a oublié... » Partenaire

« Normalement, on accompagne que dans l'urgence mais sinon on oriente vers la Maison de l'Amitié. Ce partenariat est très bénéfique. (...) Mon équipe me dit qu'elle a orienté sur Maison de l'Amitié. J'appelle pour savoir si la personne est venue et l'équipe redemandera à la personne après. Il y a un suivi de la personne. (...) Et nous, comme on connaît l'équipe de la Maison de l'Amitié, c'est facile d'orienter. On peut préparer et anticiper l'accueil par les professionnels. (...) La Maison de l'Amitié peut aussi nous orienter des situations préoccupantes et nous demander d'assurer une veille sociale quand ils sont fermés en août. » Partenaire

Ces échanges autour des situations des personnes et des accompagnements menés ont été **renforcés dans le cadre de coopérative d'acteurs**, qui a également permis de développer de nouveaux partenariats (comme entre le CAARUD Sida Paroles et la Maison de l'Amitié). Si les partenaires sont convaincus de l'importance de cette instance, ils soulignent une difficulté à la valoriser auprès des financeurs.

« On le fait pour sécuriser les publics, pour qu'il n'y ait pas des difficultés supplémentaires pour les personnes, des conflits entre institutions, le fait d'être en unité pour eux ça leur fait du bien, c'est sécurisant. » Partenaire

« Ce qu'on ne sait pas faire c'est mettre en valeur l'impact de la co-intervention auprès des publics. On a chacun notre lecture mais pouvoir montrer quelle plus-value cela a avec des indicateurs communs... L'ARS et la DRHIL nous demandent de le dire mais pour nous c'est compliqué. On peut dire combien d'intervention on a eu en commun dans l'année mais dire ce que ça apporte on ne sait pas le faire. A la fois on ne sait pas le faire et on n'a pas assez confiance dans cette utilité. Avec des indicateurs communs on nous demande de montrer la plus-value de ces rencontres. Même pour nous cet exercice nous donnerait davantage conscience de ce qu'on fait dans ces coopérations. » Partenaire

b) Un lieu d'ancrage pour les partenaires mais des pistes de liens à renforcer

Les partenaires rencontrés insistent par ailleurs sur le rôle de point d'ancrage et d'appui que constitue la Maison de l'Amitié, à la fois pour les personnes et pour les partenaires qui ont la possibilité d'y orienter les personnes et d'y intervenir dans le cadre de permanences ou d'actions communes.

« Il y a un réel point d'appui et d'accueil à la Défense, c'est le seul à cet endroit et c'est important pour les personnes. Ça permet d'aller à la rencontre des personnes, dans un territoire qui paraît assez austère, business, ou le contact humain peut être difficile, c'est important de l'avoir dans ce territoire. Pour nous si on n'a pas un endroit où les personnes peuvent se rendre c'est plus compliqué de les orienter, pour le contact... » Partenaire

« Par rapport à tout ce qu'on me raconte sur ce qui se passe dans les parkings je pense que la Maison de l'Amitié c'est un peu un sas de sortie, une étape pour proposer aux gens d'aller vers les autres déjà. Il faut ce lieu à cet endroit pour aider les gens qui maraudent, qui vont dans les parkings, pour leur donner un point de sortie, un lieu pour se réhabituer à autre chose que leurs parkings. Il faut absolument un lieu, les gens sont ici dans les parkings, on ne va pas les amener à des kilomètres, ils n'accepteront jamais. » Partenaire

Selon les membres de l'équipe, les partenaires et les bénévoles certains partenariats mériteraient néanmoins d'être renforcés, notamment **avec les équipes des centres d'hébergement** (un projet a été envisagé afin d'aller à leur rencontre), afin de faciliter les orientations des personnes accueillies, avec les **entreprises d'insertion et plus globalement les partenaires de l'emploi** (dont les entreprises de la

Défense) pour faciliter le retour à l'emploi des personnes accueillies, avec les **partenaires en charge des domiciliations** (CCAS notamment), avec qui les liens sont variables selon les communes, avec les **partenaires à l'origine de dons alimentaires** afin de diversifier les produits distribués et d'améliorer leur qualité nutritionnelle et avec les acteurs de la réduction des risques, et notamment le CAARUD Sida Paroles.

2. Un fonctionnement qui s'appuie sur et favorise l'engagement citoyen

Fondée par des salariés de la Défense dans l'objectif de créer des liens entre ces derniers et les personnes en errance du territoire, la Maison de l'Amitié a longtemps reposé essentiellement sur la mobilisation de bénévoles. Si l'association s'est depuis professionnalisée, **les bénévoles y jouent toujours un rôle important et la promotion de l'engagement citoyen et de la solidarité fait pleinement partie de l'identité de la Maison de l'Amitié**. Une centaine de bénévoles participent ainsi à l'accueil des personnes, à l'animation de certains temps collectifs (ex : cours de français) et au fonctionnement de certains services (ex : vestiaire, bagagerie).

a) Un réseau de bénévoles qui participe de l'identité et du fonctionnement de la Maison de l'Amitié

Parmi les 37 bénévoles ayant répondu au questionnaire diffusé dans le cadre de cette enquête, 15 ont connu la Maison de l'Amitié **par le biais du bouche-à-oreille** (via un ami, collègue...), 8 **grâce à la communication de l'association** (affiche, évènement) ou **en passant devant**, 6 par le biais d'un **article de presse** (notamment le dossier de La Croix), 5 **grâce à un partenaire** (Maison des associations de Courbevoie, Notre Dame de Pentecôte, Paris la Défense, entreprise partenaire) et enfin 2 grâce à une **recherche personnelle sur internet**

Interrogés sur les raisons qui les ont poussés à s'engager à la Maison de l'Amitié, les bénévoles insistent principalement sur « **l'envie d'être utile** » et d'agir « **de façon concrète** » et « **d'échanger** » avec un public qu'ils croisaient régulièrement à la Défense, sans le connaître. La proximité avec leur domicile ou lieu de travail et la comptabilité des horaires avec leur emploi étaient également des critères de choix pour certains. Enfin, quelques bénévoles ont souhaité s'engager pour apporter une compétence particulière (ex : alphabétisation, recherche d'emploi).

Pour la plupart des bénévoles, il s'agit de leur premier engagement auprès de personnes en grande précarité : parmi les répondants, 16 n'avaient jamais été bénévoles auparavant, 14 avaient déjà été bénévoles mais dans une association d'un autre type (ex : protection de l'environnement, soutien scolaire...) et 7 avaient déjà été bénévoles dans une association semblable à la Maison de l'Amitié.

Les bénévoles contribuent au **fonctionnement de différents temps et services** de la Maison de l'Amitié. Ainsi, la majorité des répondants (22 répondants) participent au Ptit Café de 7h à 8h30, mais certains participent également au temps du matin (6 répondants) et de l'après-midi (8 répondants). Enfin, 4 bénévoles contribuent à la gestion du vestiaire et 6 à celle de la bagagerie.

La fréquence de leur engagement est par ailleurs importante : **pour la majorité des bénévoles (23 sur 37) cet engagement est hebdomadaire**. 4 bénévoles sont engagés plusieurs fois par semaine et d'autres viennent plus rarement ou ne sont plus activement engagés dans l'association.

Enfin, la majorité des bénévoles (31 sur 36 répondants à cette question) sont adhérents de l'association, signe de leur volonté de **soutenir l'association et de s'impliquer activement dans son fonctionnement**.

« Pour être membre, participer financièrement (un peu), faire partie du collectif. » Bénévole

« C'est une chose qui me paraît normal cela renforce ma participation. » Bénévole

« Cela me permet d'affirmer mon engagement à la maison de l'amitié, découvrir davantage la mission de cette association afin de voir comment mieux l'accompagner avec ce que j'ai de moyens. » Bénévole

b) Un engagement qui permet un véritable changement de regard sur l'errance et la précarité

Interrogés sur les aspects qu'ils préfèrent dans le cadre de ce bénévolat, les répondants ont principalement cité **la rencontre et le partage avec les personnes accueillies** (22 répondants), **le contact avec les autres bénévoles** (9 répondants), **le fait de se sentir utile** (9 répondants) et **l'ambiance chaleureuse et conviviale** (8 répondants).

Les jeunes en service civique interrogés soulignent également l'importance des rencontres et échanges avec les personnes accueillies, particulièrement appréciés.

« Ce qui me plaît c'est vraiment échanger avec les accueillis, quand ils me racontent un peu leurs histoires pouvoir leur parler de mon parcours, rigoler, passer du temps avec eux ça me fait plaisir. Et aussi quand on distribue les colis de les voir heureux, un petit sourire, de leur faire du bien, c'est ça qui me fait kiffer. Surtout parler, échanger. » Jeune en service civique

« Les accueillis je m'entends super bien avec la plupart. Quand il n'y a pas trop de monde je peux me poser avec eux, parler, qu'ils puissent me raconter leur vie. J'ai un bon contact avec les gens. » Jeune en service civique

Ces rencontres ont également permis aux bénévoles et jeunes en service civique, de **découvrir un public qu'ils ne connaissaient pas ou peu**. Ainsi, **sur les 36 bénévoles répondants, 34 déclarent que leur regard sur les personnes en errance et sur la précarité en général a évolué depuis leur engagement à la Maison de l'Amitié**.

Cet engagement leur a tout d'abord permis de **prendre conscience de la diversité des parcours des personnes en errance, de mieux comprendre les ruptures qui les mènent à la grande précarité et ainsi de dépasser leurs a priori et d'adopter un regard plus empathique sur ces personnes**.

« Je me suis fait la réflexion que chaque personne a une histoire différente, que tu peux te retrouver à la rue du jour au lendemain comme ça. En fait ça pourrait être moi. Parfois je ne sais même pas que ce sont des accueillis, ils sont jeunes, comme moi. C'est choquant. Tu prends un coup. Je ne pensais pas qu'il y en avait des si jeunes, que du jour au lendemain si tu perds ta femme tu peux te retrouver à la rue, je ne me rendais pas compte que ça allait si vite pour être dans la merde. (...) Je vois la réalité en face, j'en apprend beaucoup sur le monde de la rue, que je ne connaissais pas du tout » Jeune en service civique

« J'ai une plus grande conscience des différentes situations et accidents de parcours avec des visages associés à des cas de figure qui permettent une vision moins théorique. » Bénévole

« J'ai appris à ne pas juger les personnes en situation de grande précarité. Toutes les situations et tous les parcours qui mènent à la Maison de l'Amitié sont différents, et la plupart des accueillis n'ont juste pas eu de chance. » Bénévole

« J'ai appris que chaque parcours est douloureux, que bien souvent la situation d'errance fait suite à des ruptures et à des situations de souffrance ; que les personnes ont dû faire preuve de beaucoup de courage et de volonté. » Bénévole

L'engagement au sein de l'association permet également aux bénévoles d'acquérir **une meilleure connaissance de la réalité de la situation, des besoins et des difficultés des personnes en grande précarité.**

« J'ai compris que chaque personne en errance est une personne qui a besoin de reconnaissance, de chaleur, de respect, de dignité pour se remobiliser, pour continuer à être présent à la vie. » Bénévole

« Je n'imaginai pas qu'il pouvait exister une telle précarité aux abords d'un quartier d'affaires aussi rutilant que la Défense... » Bénévole

Enfin, grâce à cet engagement et aux liens noués au sein de la Maison de l'Amitié, plusieurs bénévoles ou jeunes en service civique indiquent ressentir **moins de peur et d'appréhension dans la rencontre avec les personnes en errance** (à la Maison de l'Amitié mais également en dehors) **et parvenir à créer un contact plus simple et spontané avec ces dernières.**

« Après ça on a une autre vision des personnes qui vivent dans la rue. Quand on prend les transports tard on voit des gens un peu fous on peut avoir peur mais quand on les côtoie tous les jours je ne vais plus avoir les mêmes craintes. » Jeune en service civique

« Je suis moins dans l'appréhension d'approcher et d'échanger des personnes en situation de précarité, simplement et sans jugement. » Bénévole

« Maintenant je parle avec les sdf que je croise. Avant, ayant trop honte de ma chance, je ne les regardais pas. » Bénévole

Cet impact en termes de sensibilisation ne s'arrête pas aux bénévoles mais se propage autour d'eux : sur 35 répondants, 34 parlent de leur engagement à la Maison de l'Amitié avec leurs proches ou leurs collègues et parmi ces derniers, 26 pensent que ces discussions ont contribué à changer le regard de leurs proches sur les personnes en errance ou sur la précarité. Ils estiment que ces conversations donnent envie à leurs proches de s'engager (certains les ont d'ailleurs rejoints en tant que bénévoles) et qu'ils prennent conscience de la réalité de ces situations.

« Je ne suis pas sûre de leur avoir fait changer de regard sur les personnes en situation de précarité. Par contre, je pense avoir fait passer le message que l'engagement associatif dans ce domaine est à la portée de tous ! » Bénévole

« J'explique qu'il ne faut pas avoir peur des "pauvres". Au début beaucoup m'ont mis en garde contre leur violence. Je risquais même d'attraper je ne sais quoi à leur contact ! Grand étonnement quand j'explique qu'il y a beaucoup de "français", de jeunes de l'ASE. Qu'ils sont sympas, rigolos, courageux. Que souvent les discussions sont riches. Que du jour au lendemain ou presque tout a basculé pour certains. Que la Maison de l'Amitié m'apporte énormément de joie. » Bénévole

c) Sentiment d'être utile, chaleur humaine et ouverture à l'autre : les autres effets de l'engagement des bénévoles

Au-delà de cette sensibilisation aux réalités de la précarité, les jeunes en service civique et les bénévoles soulignent plusieurs autres impacts de leur engagement au sein de la Maison de l'Amitié.

Tout d'abord, leur participation au fonctionnement de l'association **leur procure un sentiment d'être utile, qui contribue à une meilleure estime de soi.**

« Quand je rentre chez moi je suis contente. Je me dis que j'ai servi à quelque chose. Je pense que ça me valorise, dans mon estime de moi, et que ça va me faire grandir. » Jeune en service civique

« J'ai le sentiment d'être « utile » et d'être en accord avec mes convictions personnelles. » Bénévole

« Je me sens "utile" et cela me procure de la satisfaction d'aider un peu les "accueillis" » Bénévole

Cet engagement et les rencontres qu'il permet sont également, pour les bénévoles, **source de chaleur humaine et d'espoir.**

« Cet engagement m'apporte le sentiment d'être utile, d'apporter un peu d'écoute, de chaleur et d'humour aux accueillis. Mais je reçois aussi de l'amitié et j'ai l'impression d'appartenir à un ensemble vivant et bienveillant. » Bénévole

« Cet engagement m'apporte beaucoup de joie et d'amitié. » Bénévole

« Cela m'apporte une forme de confiance en l'humanité et par les temps qui courent, ça ne peut pas faire de mal. » Bénévole

« Une joie des partages, un retrait du "moi", une attente des liens noués, oxygénant en fait, des échanges en vérité, sans paraître. La vraie vie dans sa richesse, en complémentarité. » Bénévole

Enfin, les bénévoles soulignent que leur participation au fonctionnement de la Maison de l'Amitié leur permet de **s'ouvrir davantage l'autre, grâce à la rencontre avec des personnes de milieux et d'origine variés**, parmi les bénévoles comme les accueillis

« Cela m'apporte beaucoup de choses, mais il est difficile de mettre des mots dessus : vivre des rencontres non choisies, changer mon regard, sortir de ma zone de confort, apprendre à écouter, découvrir d'autres milieux, etc. » Bénévole

« Beaucoup de joie. De l'authenticité. L'impression d'être un peu utile. Le plaisir d'échanger sans étiquette sociale ou familiale. Le bénévole est un être humain qui a un prénom c'est tout. Peu importe où et comment il vit et s'il est nanti ou pas. » Bénévole

« Beaucoup plus que ce que je donne : je ne donne qu'un peu de mon temps et je reçois énormément en retour : de la chaleur humaine lors des échanges avec les accueillis, les autres bénévoles et les salariés de l'association, la découverte d'autres cultures au contact des bénéficiaires d'origine étrangère, ... » Bénévole

d) Des bénévoles globalement satisfaits des informations et de qu'ils reçoivent mais une coordination à renforcer avec les salariés

L'ensemble des bénévoles répondants sont **satisfaits des informations et de l'accompagnement qui leur ont été proposés quand ils sont arrivés à la Maison de l'Amitié**, dont 23 très satisfaits et 13 moyennement satisfaits. Quelques-uns ont rencontré l'équipe (actuelle ou précédente) et soulignent l'état d'esprit chaleureux dans lequel ils ont été accueillis. Certains évoquent aussi la pertinence du livret d'accueil.

« On est bien accueilli, bien encadré. On a le sentiment de vraiment participer à sa mission. Les personnels payés sont à notre service également et prennent le temps de répondre à nos questions et problèmes. »

« Quelques docs, mais surtout de l'humain : un RDV avec Antoine au départ, et puis une ou deux semaines de Ptit Café pour voir si on accroche. Pas trop, pas trop peu. »

« Accueil chaleureux lors de ma première visite. Idem lors de l'entretien "d'embauche" où Antoine m'a expliqué de façon très détaillée le fonctionnement de l'association. »

« Les informations fournies sont très réalistes et pragmatiques quant aux attentes réelles des accueillis. L'accompagnement s'avère lui aussi très pragmatique et bienveillant. »

« J'ai eu un entretien avec Antoine, qui a pris le temps de m'expliquer l'historique et la mission de la MDA, ainsi que le contexte dans lequel vivent les personnes accueillies à la MDA. »

D'autres bénévoles auraient aimé avoir davantage d'informations, de rencontres avec les autres bénévoles, et soulignent une difficulté liée à la réception des principales informations en ligne (ce qui est à mettre en lien avec la période d'enquête).

« Nous avons eu un bon accompagnement au niveau du vestiaire mais pas trop d'information sur ce que faisait la Maison de l'Amitié... en général, par contre il y a eu des soirées intéressantes autour de sujets variés. »

« En dehors des conférences Covid, les mails de diffusion et les affichettes ne suffisent pas »

« À certains moments j'ai trouvé qu'on recevait beaucoup de mails et mon emploi du temps très rempli ne parvenait pas à absorber différentes informations. »

Parmi les 36 bénévoles répondants, seuls **13 ont bénéficié d'une formation depuis qu'ils ont rejoint la Maison de l'Amitié**. Sur ces bénévoles, 8 ont jugé ces formations « très utiles » et 5 les ont jugées « utiles ». Parmi ceux qui n'en ont pas bénéficié, 12 auraient souhaité en avoir une et 10 estiment ne pas en avoir besoin. Les sujets qui intéresseraient les bénévoles concernent principalement la gestion des tensions et de la violence et le relationnel avec les personnes accueillies (posture à adopter, capacité d'écoute et d'échange...). Quelques bénévoles signalent qu'ils étaient très intéressés par des formations qui ont été organisées (psychologie des personnes accueillies, légitimité du bénévole) mais qu'ils n'ont pas pu se libérer pour y participer.

Afin d'améliorer le recrutement, l'accompagnement et la place des bénévoles au sein de la Maison de l'Amitié, les répondants aux questionnaires suggèrent plusieurs pistes. Tout d'abord, ils proposent de **renforcer la communication** (affiches, événements, diffusion de témoignages de bénévoles...) autour du recrutement de bénévoles, notamment auprès des entreprises. Ils évoquent également la poursuite **des soirées d'information et de formation** (organisées en visio-conférence durant la crise sanitaire), qui permettent de renforcer les liens entre les bénévoles et l'équipe et entre bénévoles, le développement de **nouveaux outils de communication auprès des bénévoles** (ex : newsletter mensuelle avec des témoignages et informations sur un sujet précis., trombinoscope de l'équipe et des bénévoles...) et le **renforcement de la formation des nouveaux bénévoles**, sur leur rôle mais aussi sur le fonctionnement général de l'association, grâce à des temps de bilan et d'échanges plus réguliers dans les semaines suivant leur arrivée (questions, éventuelles difficultés...). Cette question de la formation a également été abordée avec un jeune en service civique

« Je pense qu'il faudrait avoir une petite formation, ou en tout cas qu'on me briefe sur tous les moyens qu'il y a. Ils utilisent des termes comme le CCAS, le 115, je ne connaissais pas donc je ne pouvais pas orienter les personnes. Ou je devais moi me renseigner. Il faudrait qu'ils nous parlent plus de tout ça. Dans le guide qu'on distribue aux accueillis il y a les bagageries, accueils de jour, lieux de domiciliation, numéros d'urgence. Même la domiciliation je sais que c'est pour avoir une adresse mais on ne me l'a jamais expliqué, j'aurais pu ne pas savoir. Peut-être donner plus d'explications, là c'est à moi au fil de l'eau de comprendre ce qui est quoi et comment ça marche. » Jeune en service civique

Enfin, les bénévoles suggèrent de **renforcer les liens et la coopération entre bénévoles et salarié**, un point qui a également été soulevé par les membres de l'équipe. Ces derniers rencontrent en effet des difficultés dans l'articulation avec certains bénévoles qui « dépassent leur fonction » au risque d'être en contradiction avec l'accompagnement mené (ex : réalisation d'une démarche sans informer la travailleuse sociale, incompréhension du cadre posé par un professionnel face à la demande d'un

accueilli...). L'équipe souligne ainsi la nécessité **d'échanger davantage pour mieux comprendre les rôles et missions de chacun, mais également la difficulté de trouver des temps adaptés pour réunir salariés et bénévoles**. Ces temps d'échanges permettraient pourtant également de **répondre aux questionnements de certains bénévoles sur leur positionnement et leur relation avec les accueillis**. Ainsi, parmi les 37 bénévoles répondants au questionnaire, 7 indiquent rencontrer des difficultés dans leur lien avec les personnes accueillies (gestion d'un manque d'hygiène ou d'addictions, question de la distance à avoir, des limites de la capacité d'intervention des bénévoles, fait de devoir dire non à certaines sollicitations...).

La question de l'articulation entre salariés et bénévoles **se pose également au sujet des maraudes** portées par la Maison de l'Amitié et aujourd'hui réalisées uniquement par un binôme de bénévoles qui peinent à s'approprier les limites de leur intervention (ou l'intérêt de ces limites) et témoignent de leur frustration. Certains membres de l'équipe et partenaires s'interrogent également sur la pertinence d'intégrer des salariés à certaines maraudes et d'en mener ponctuellement de façon conjointe avec d'autres acteurs, comme cela a pu être réalisé durant le confinement du printemps 2020 avec l'ASD.

Considérée avant tout comme une richesse, la mixité de l'équipe peut ponctuellement être source de tensions ou d'incompréhensions et à l'origine de dissonances, y compris en direction des publics accueillis. Comme le souligne un partenaire, ces divergences de positionnements sont assez communes et renvoient aux motivations plurielles des uns et des autres :

« On a des bénévoles qui viennent pour donner du temps de l'empathie et des travailleurs sociaux qui ont une approche parfois plus normative. Ça peut créer des dissonances qui renvoient un peu aux différences de postures entre des grands-parents et des parents » Partenaire

3. Un engagement sociétal à travers des actions de sensibilisation et de lutte contre le gaspillage alimentaire

L'engagement citoyen de la Maison de l'Amitié se traduit également dans la **participation aux événements organisés à l'initiative de Paris La Défense** sur l'esplanade notamment, événements qui contribuent à sensibiliser les usagers et salariés de La Défense à la lutte contre les exclusions. Ces derniers sont pensés dans le cadre du Réseau Solidarité la Défense, que la Maison de l'Amitié a contribué à mettre en place.

Le Réseau permet en effet **d'organiser des événements (actions de sensibilisation, campagnes de levées de fonds) communs** aux différents acteurs de solidarité du territoire, mais également **de coordonner les actions de chacun et d'orienter les publics vers celles-ci** et de **réfléchir aux actions à développer pour mieux répondre aux besoins** des personnes, **d'échanger sur les pratiques de chacun, les difficultés rencontrées...** Ces liens ont été particulièrement importants durant la crise sanitaire et sociale de 2020, afin de coordonner des actions d'urgence.

« Au travers du Réseau de solidarité on avait cette volonté de mutualiser nos forces pour essayer d'implanter à la Défense avec le réseau des événements de convivialité, que la Maison de l'Amitié aimerait aussi offrir aux accueillis. Ce qui manque c'est un peu ces moments de détente pour les accueillis. » Partenaire

« Ensemble on a créé le réseau solidarité la Défense. D'autres associations venaient sur le territoire lancer des actions donc la Maison de l'Amitié s'est dit qu'il y avait intérêt à se parler. Il y a plein de choses à faire dans le quartier, avec les partenaires privés... mais c'est bien de le faire de façon coordonnée. » Partenaire

Cette coordination est également **clé dans l'image renvoyée par les différentes associations aux financeurs publics et privés et permet de valoriser leur action**. Un partenaire s'interroge néanmoins sur la volonté de ces derniers de pouvoir s'adresser à un « guichet unique », ce qui engendrerait des difficultés d'organisation mais également de répartition des financements entre acteurs.

« (Le Réseau Solidarité la Défense) C'est une belle démarche et c'est vrai que ça permet de faire bouger les lignes auprès des entreprises, elles ont plus envie, ça nous donne une image plus solide, mais ça crée des attentes. (...) Le réseau on la construit pour se parler et ensuite on a eu un marathon pro bono donc on a rencontré à plusieurs des entreprises de la Défense et on a bien senti cette attente vis-à-vis du réseau de dire « vous êtes plein de petites associations » nous on est de grosses entreprises donc ça les rassure d'avoir le réseau en face, il y en a qu'un, ils ne se posent pas de question. Et ils voudraient un peu un guichet unique, une adresse e-mail à qui envoyer leurs questions, à la fois pour résoudre un problème avec une personne en errance et monter une action alors que nous on ne l'avait pas prévu comme ça, (...) Il y a ce côté savoir être un point d'entrée unique mais ensuite savoir s'organiser pour le gérer derrière. On a dit ben oui super aidez-nous et derrière c'est compliqué : comment on partage ? les financeurs veulent savoir ce qu'ils ont financé exactement ? » Partenaire

La Maison de l'Amitié participe par ailleurs de la **mise en réseau et de l'engagement des salariés et des entreprises** aux côtés des plus exclus et contribue activement à la **lutte contre le gaspillage alimentaire** grâce au ramassage et à la redistribution des invendus de certains commerces alimentaires et restaurants d'entreprises du quartier d'affaires.

4. Une visibilité des actions et un rôle de veille et d'observation sociale à renforcer ?

Par son positionnement stratégique au sein du quartier d'affaires et d'un territoire spécifique en ce qu'il draine une diversité importante de populations dont de nombreuses personnes marginalisées, qu'elles soient de passage ou « installées » à la Défense, la Maison de l'Amitié joue **un rôle de premier plan dans la veille sociale**. Ainsi, au sein d'instances partenariales comme celles du Réseau Solidarité la Défense, l'association apporte **une connaissance fine du territoire et de ses publics**.

« On a rejoint le réseau et par la suite j'ai travaillé pas mal avec Lucie qui m'a beaucoup aidée sur la connaissance du territoire et l'approche des personnes en situation de précarité, quand on s'installe dans un nouveau territoire on a besoin d'avoir une connaissance des acteurs présents, des personnes présentes... » Partenaire

Certains partenaires souhaiteraient néanmoins voir se renforcer ce rôle d'alerte sur l'évolution des besoins (en articulation avec les autres acteurs de la veille sociale) grâce à une **remontée régulière d'indicateurs relatifs aux profils et aux besoins des publics**.

Cette connaissance des besoins fonde également l'évolution des activités de l'accueil de jour. A cet égard, les partenaires comme les bénévoles soulignent la **capacité de l'équipe de la Maison de l'Amitié à se questionner sur les services à mettre en place et sur le sens et l'objectif de ces derniers et à innover dans ce qu'elle propose aux personnes**, en termes de pratiques comme de projets.

« Je ne suis pas spécialiste de la précarité mais je vois beaucoup d'association et je trouve que la Maison de l'Amitié a pour elle de s'interroger en permanence sur sa mission, bien y rester fidèle, être dans l'auto-évaluation permanente et c'est intéressant. » Partenaire

« J'ai pu voir que le travail en faveur des accueillis a été amplifié, renforcé et encore plus professionnalisé. De nombreuses actions nouvelles ont été mises en place, comme la bagagerie, les activités diversifiées du jeudi après-midi et les séjours de rupture. De plus nombreux accueillis sont suivis par l'équipe de la Maison de l'Amitié. J'ai vu ainsi s'améliorer le fonctionnement de la Maison de l'Amitié au cours de ces

récentes années, tant en direction des accueillis que des bénévoles dont le nombre a augmenté. »
Bénévole

« J'apprécie la définition d'une mission et la montée "en puissance" de l'accompagnement de ceux qui le souhaitent. Également la projection dans l'avenir avec la mise en place de nouveaux projets de solidarité comme la "Salle à manger". » Bénévole

En témoigne la réflexion engagée autour de la création d'un restaurant solidaire, la "Salle à Manger", qui ouvrira courant 2021. La mise en œuvre du projet répond à plusieurs enjeux qui avaient été identifiés par l'équipe et les usagers de la Maison de l'Amitié : celui de la lutte contre la précarité alimentaire en même temps que de la lutte contre le gaspillage à La Défense ; celui de l'insertion par l'activité économique en réponse aux besoins relayés par les partenaires concernant un public éloigné de l'emploi qui, pour partie, peut fréquenter l'accueil de jour ; une nouvelle proposition d'activité bénévole pour des usagers de La Défense (habitants, étudiants et/ou salariés). A ce titre et dans la continuité des valeurs portées par la Maison de l'Amitié, la « Salle à Manger » sera à nouveau conçue comme un lieu de mixité sociale *« ouvert aux salariés, étudiants et habitants de La Défense pour rompre l'isolement des personnes de la rue »*.

Cette capacité d'adaptation et d'innovation fait indéniablement la plus-value de la Maison de l'Amitié mais explique pour partie les **enjeux de visibilité soulignés par certains partenaires**, soucieux de voir la stratégie de l'association se structurer dans une optique de valorisation et de consolidation de son action.

« La Maison de l'Amitié est un vrai repère pour les personnes en errance, une soupape bien connue. Mais l'équipe a encore besoin de se structurer pour canaliser leur développement et avoir une vision claire de leur avenir. Et c'est aussi dans son intérêt que de se structurer vis-à-vis de nouveaux financeurs. »
Partenaire

Conclusion

La Maison de l'Amitié accueille un public nombreux et varié, caractérisé par la diversité des profils et parcours des personnes. La plupart d'entre-elles a découvert l'association par le biais du bouche-à-oreille. La Maison de l'Amitié répond à une pluralité de besoins (de la réponse aux besoins primaires à une proposition d'accompagnement social en passant par des actions collectives ou d'animation) : les personnes accueillies adaptent leur rythme de fréquentation en fonction de leur lieu de vie et y disposent d'une offre de service et d'actions particulièrement riche, reconnue de tous et vivement appréciée. Malgré des locaux et du matériel saturés face à la hausse de la fréquentation et de la demande, les personnes accueillies, l'équipe, les bénévoles et les partenaires sont unanimes pour souligner la convivialité et « l'esprit de famille » qui règnent au sein de l'association. C'est grâce à cette atmosphère positive que les travailleuses sociales parviennent à engager un accompagnement avec certaines personnes accueillies et à les soutenir dans de nombreuses démarches et dans l'avancement de leur situation. La dimension collective de l'accompagnement permet quant à elle aux usagers de s'exprimer, d'être valorisés et de s'évader de leur quotidien difficile. Le discours de certaines accueillies et partenaires interroge néanmoins sur la façon de prendre en compte les personnes qui ne se saisissent pas de l'accompagnement ou n'adhèrent pas à son cadre.

Le rôle clé des bénévoles, à la fois dans l'histoire et le fonctionnement actuel de l'association, représente l'une des spécificités de la Maison de l'Amitié. Cet engagement citoyen permet aux bénévoles et à leur entourage de changer de regard sur l'errance et la précarité de manière générale, mais aussi de se sentir utile et de s'ouvrir aux autres. Si les bénévoles interrogés sont donc très satisfaits de leur cadre d'intervention et des informations qu'ils reçoivent, ils aimeraient être davantage accompagnés et développer les liens avec les salariés. Au-delà des bénévoles engagés au sein de l'association, l'engagement sociétal de la Maison de l'Amitié passe également par des actions de sensibilisation du grand public et de lutte contre le gaspillage alimentaire. Enfin, la Maison de l'Amitié joue également un rôle de veille et d'observation sociale, qui lui permet d'adapter ses actions aux besoins des personnes mais que certains partenaires souhaiteraient voir renforcé.

Plusieurs enjeux se dégagent de cette évaluation de l'utilité sociale de la Maison de l'Amitié, dont certains font d'ores et déjà l'objet de réflexions, à l'instar des deux premiers points :

- **Poursuivre la réflexion sur les services à proposer au sein de l'association, en lien avec les personnes accueillies et avec les partenaires** (ex : distribution de repas, permanences d'un médecin et/ou d'un avocat, venue d'un coiffeur et/ou barbier...);
- **Profiter du déménagement de l'association dans de nouveaux locaux pour repenser collectivement les conditions d'accueil** (plage d'ouverture, nombre de douches, machines à laver, casiers de bagagerie et ordinateurs, configuration des bureaux et de l'entrée);
- **Développer l'accompagnement collectif** (diversification des sorties et activités, modalités de communication et d'inscription) et **renforcer la participation des personnes et la valorisation de leurs compétences**;
- **Définir et communiquer sur le rôle et les limites des réseaux partenariaux** (valorisation de la plus-value de la coopérative d'acteurs, question d'un éventuel guichet unique à travers le Réseau Solidarité la Défense) auprès des financeurs comme des usagers;
- **Renforcer certains partenariats** (équipes des centres d'hébergement, entreprises d'insertion et partenaires de l'emploi, partenaires en charge des domiciliations, partenaires à l'origine de dons alimentaires, acteurs de la réduction des risques) et la **coordination des interventions et des suivis** avec les partenaires (coopérative d'acteurs, CCAS, etc.);

- **Développer de nouveaux outils pour recruter, informer et accompagner les bénévoles** dans leur action (visioconférence, newsletter, trombinoscope, formations, ...) et **renforcer les liens avec l'équipe salariée** ;
- **Réfléchir aux indicateurs sur le profil** (à partir du logiciel et en lien avec l'équipe) **et les besoins des publics** (systématisation d'une enquête par questionnaire annuelle ?) **et à la visibilité des actions menées.**

Annexes

A. Présentation du panel de bénévoles enquêtés

Situation professionnelle (37 répondants)	<ul style="list-style-type: none">- En emploi : 19- Retraité : 15- En recherche d'emploi : 2- Autre : 1
Âge (37 répondants)	<ul style="list-style-type: none">- 18 à 29 ans : 1- 30 à 49 ans : 3- 50 à 64 ans : 18- 65 ans et plus : 14
Lien à la Défense (37 répondants)	<ul style="list-style-type: none">- Vous y travaillez / y avez travaillé : 21- Vous y vivez / y avez vécu : 6- Vous vivez / avez vécu à proximité : 4- Pas de lien particulier : 3- Autres : 3
Ancienneté en tant que bénévole (37 répondants)	<ul style="list-style-type: none">- Moins d'1 an : 6- 1 à 2 ans : 16- 3 à 5 ans : 5- 6 à 10 ans : 7- Plus de 10 ans : 3

B. Liste des partenaires interrogés

- L'Association du Site de la Défense (ASD)
- Le Chaînon manquant
- Entourage
- La Cloche
- CSAPA Agata Aporia
- EMPP de l'hôpital de Nanterre
- La Croix rouge
- CAARUD Sida Paroles
- DRIHL
- Paris La Défense

C. Présentation du panel de personnes accueillies enquêtées

Sexe	Âge	Origine géographique	Lieu de vie	Parcours de rue	Ancienneté fréquentation MDA	Fréquence fréquentation MDA	Services utilisés MDA	Accompagnement social
Homme	32 ans	Guyane	A la rue	A la rue depuis son arrivée en métropole il y a 8 ans, incarcération, à sa sortie trouve un logement mais ensuite perd son travail et se retrouve à nouveau à la rue	8 ans (avec interruption)	Quotidienne (depuis 2 ans)	Douche, petit-déjeuner, colis repas, sorties, bagagerie, vestiaire	Oui, à la MDA
Homme	28 ans	Région parisienne	Foyer d'hébergement	Problèmes familiaux, hébergé chez des amis puis à la rue pendant 4 ans	3,5 ans	Quotidienne jusqu'à accès à un hébergement, depuis occasionnelle	Sorties et ateliers	Oui, à la MDA puis à son hébergement
Femme	61 ans	France ?	Squat	Divorce compliqué, bouge entre plusieurs départements selon opportunités d'emploi	9 ans (avec interruptions)	?	Petit-déjeuner, colis repas, internet, bagagerie, douche	Oui (CCAS)
Homme			A la rue	A la rue depuis 4 mois	2 mois	Bi-hebdomadaire	Café et repas	Non
Homme	40 ?		A la rue	Arrivé en France il y a 2,5 ans, en colocation puis ne pouvait plus payer et pas de papier	2,5 ans	Hebdomadaire	Café, cours de français, médecin, vestiaire, colis repas, douche	Non
Homme	31 ans	Roumanie	A la rue	Arrivé en France il y a 7 ans. A trouvé un emploi et en foyer mais ensuite a été expulsé et est retourné à la rue	7 ans (avec interruption)	Plusieurs fois par semaine	Douches, laverie, repas, sorties, cours de français	Oui, à la MDA
Homme	31 ans	Sud de la France	A la rue	Séparation compliquée	2-3 mois	?	Petit-déjeuner, repas, douches, vestiaire	Oui (CCAS)
Homme	40 ans	?	A la rue	?	3 ans	Quotidienne	Douche, laverie, vestiaires, petit-déjeuner	Oui, à la MDA
Homme	31 ans	?	A la rue	Parcours migratoire	3 mois	?	Cours de français, petit-déjeuner	Non

Sexe	Âge	Origine géographique	Lieu de vie	Parcours de rue	Ancienneté fréquentation MDA	Fréquence fréquentation MDA	Services utilisés MDA	Accompagnement social
Homme	24 ans	Région parisienne	Chez un tiers	?	3 mois	Occasionnel	Petit-déjeuner, sortie	Oui, CCAS
Homme	27 ans	?	?	Incarcération, perte de son emploi	2 ans (mais interruption)	?	Petit-déjeuner	Non
Homme	39 ans	Afrique	A la rue	Parcours migratoire	1 an	Occasionnel	Petit-déjeuner, douches, laverie	Oui, à la MDA
Homme	47 ans		Parking (depuis 2 ans)	Perte de son emploi dans le bâtiment suite à problèmes de santé	5 ans	Quotidien	Douches, petit-déjeuner, repas, cours de français	Oui, ailleurs (Victor Hugo ?)
Homme	33 ans			Parcours migratoire	4 ans	Quotidien jusqu'à accès à un logement, là occasionnel		Oui, à la MDA
Homme	39 ans		Squat / tente	A la rue depuis 8 mois suite à différents problèmes	2 semaines	Bi-hebdomadaire	Douche, vestiaire, laverie, petit-déjeuner	Non
Femme	32 ans		Foyer d'hébergement		Plusieurs années	Bi-hebdomadaire	Cours de français, vestiaire	Non
Homme	25 ans	Né en France mais parti en Afrique à 12 ans	A la rue	Hébergé par un tiers à son retour d'Afrique puis mis à la rue	1 an	Quotidien	Douches, repas, vestiaire, bagagerie, sorties	Oui, MDA
Femme	27 ans	Région parisienne	Parking ou chez tiers		9 ans (mais interruptions)	Quotidien	Café, douches, bons repas	Oui, MDA
Homme	50 ans		Parking	Problèmes de santé, perte de son emploi et de son logement	6 mois	Quotidien	Petit-déjeuner, douche, sorties, infirmière	Oui, à l'hôpital

Sexe	Âge	Origine géographique	Lieu de vie	Parcours de rue	Ancienneté fréquentation MDA	Fréquence fréquentation MDA	Services utilisés MDA	Accompagnement social
Femme	24 ans	Gabon, arrivée en France il y a 1 an	Tente Parking	Depuis quelques mois à la rue après avoir été hébergée par sa sœur à Nanterre Sans papiers	2-3 mois	Quotidien	Café, douches, linge, vestiaire, activités du jeudi	Non
Femme	40 ans	Arrivée de Côte d'Ivoire il y a 1 an	Hébergée par le 115 à Rueil Malmaison par Croix Rouge	Demandeuse d'asile Enceinte de 3 mois Hébergé par 115 dans hangar Garde les enfants d'une amie Enfants restés au pays N'a pas de navigo ni rien : ne se déplace pas bcp car sinon amendes	Quelques mois	Irrégulier	Café, ateliers (fabrication pommades, gâteaux, etc.), laverie	Oui, AS à la MDA et AS à l'hôpital
Homme	45 ans	?	A la rue	A la rue depuis déconfinement après avoir « été arnaqué » et logement squatté ? Change d'endroit pour dormir A une carte de séjour d'1 an	Depuis 2 mois	Hebdomadaire	Douche, vestiaire, café	Non